

ASUKKAIDEN KOKEMUKSIA VASTAANOTTOTI- LANTEESTA

Antti Martikainen

Opinnäytetyö, kevät 2013

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Martikainen, Antti. Asukkaiden kokemuksia vastaanottotilanteesta. Kevät 2013, 57 sivua, 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Sosionomi (AMK) opinnäytetyöni aihe perustuu työstäni nouseviin tarpeisiin. Tutkin opinnäytetyössäni juuri asunnottomaksi joutuneiden miesten vastaanottotilannetta heidän tullessaan Pelastusarmeijan Säätiön Inarintien vastaanottoyksikköön. Ensimmäinen kohtaaminen henkilökunnan ja asiakkaan välillä on aina haastava tilanne molemmille osapuolille. Kohdistin tutkimukseni siihen tilanteeseen, kun asunnoton mies saapuu ensimmäistä kertaa Inarintien vastaanottoyksikköön, ja siihen, millaiseksi asunnottomat kokevat vastaanottotilanteen.

Toteutin opinnäytetyön laadullisena tutkimuksena ja käytin tutkimusmenetelmänä puolistrukturoitua haastattelua. Hyödynnän opinnäytetyössäni kirjallisuutta ja tutkimuksia muun muassa asunnottomuudesta ja kriisissä olevan ihmisen kohtaamisesta. Haastattelin keväällä 2013 vastaanottotilanteeseen liittyen seitsemää vastaanottoyksikössä asuvaa miestä. Haastatteluaineisto muodostuu asiakkaiden omista kokemuksista ja käsityksistä vastaanottotilanteesta. Haastattelut litteroitiin. Haastattelujen käsittely perustui sisällön analyysiin. Haastattelut analysoitiin jäsentämällä aineisto tutkimuskysymyksittäin ja erittelemällä tutkimuskysymyksittäin eritellyistä aineisto-otteista keskeinen sisältö.

Opinnäytetyön tuloksista voidaan todeta, että vastaanottotilanne toimi haastateltavien mielestä hyvin. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta he pitivät tulotilannetta positiivisena kokemuksena. Vastaanottotilanteen onnistumisen edellytykseksi nousi monesta erisyystä henkilökunnan hyvä kokonaisvaltainen toiminta asiakkaan kohtaamistilanteessa. Tutkimukseni ei nostanut esille suuria epäkohtia Inarintien yksikön vastaanottotilanteeseen liittyen, mutta tutkimuksen tekeminen sai pohtimaan vastaanottotilannetta kokonaisvaltaisemmin.

Tutkimukseni pohjalta tehdään mahdollisia muutoksia vastaanottotilanteen rakenteeseen ja toimintamalleihin. Opinnäytetyöni tutkimustuloksia voidaan hyödyntää laajemminkin, tarkastellessa uuden asiakkaan vastaanottotilanteen toimivuutta asumispalveluissa. Inarintien vastaanottoyksikön tavoitteena jatkossakin on, että asukas kokee itsensä lämpimästi tervetulleeksi turvalliseen ympäristöön, jossa häntä pyritään auttamaan yksilöllisesti hänen elämäntilanteensa vaatimalla tavalla.

Asiasanat: asunnottomuus, Pelastusarmeija, kohtaaminen, vastaanottotilanne, kvalitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Martikainen, Antti

Experiences of residents in reception process.

57p., 3 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Spring 2013.

Diaconia University of Applied Sciences.

Degree Programme in Social Services.

Degree: Bachelor of Social Services.

Theme of this thesis is based on the needs that rise from practical work. This thesis is about the reception process of the men who have just got homeless as they come in to Salvation Army- Foundation's reception unit in Inarintie. First encounter with the personnel and the client is always challenging for both sides. Thesis is focused on the situation when a client comes in for the first time in the receiving unit and how he feels the reception process.

Study was made as a qualitative research and a method that was used was half structured interview. Source for the study was used books and studies about homelessness and facing a human being in crisis. In spring 2013 I interviewed seven men who live in the Inarintie reception unit. The content of the interviews consists of the experiences of the clients in the reception process. Interviews were transcribed and analyzed by themes according to the content. The interviews were analyzed construing the research questions and dividing the central content of divided material-parts by research questions.

As a result of the study the reception process works fine according to the interviewers. Except for one, everybody else thought that the reception process was a positive experience. To make the greeting situation successful was a result of many reasons such as worker's good holistic approach when meeting the client. In this study there were not any big problems with the reception process, but making of the study raised a need to reflect the reception process more comprehensively.

Based on the study changes might be made in the structure and pattern of the reception process. Findings of the thesis can be also used widely when the functionality of the reception process in housing services are examined. Goal of the Inarintie reception unit is that a client can feel warmly welcomed in a safe environment, where he is helped personally according to his life situation.

Key words: homelessness, Salvation Army, encountering, reception process, qualitative research

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 PELASTUSARMEIJA GLOBAALI AUTTAJA	
– SOPPAA, SAIPPUAA JA SIELUNHOITOA	8
2.1 Pelastusarmeija Suomessa	9
2.2 Suomen Pelastusarmeija asunnottomien auttajana	10
2.3 Inarintien vastaanottoyksikkö	11
2.4 Asiakasohjautuminen vastaanottoyksikköön ja asiakkaiden kuvaus	13
3 ASUNNOTTOMUUS SUOMESSA JA HELSINGISSÄ	16
3.1 Asunnottomien määritelmä	15
3.2 Asunnottomuuteen johtaneet syyt	17
3.3 Tilastoja asunnottomuudesta	17
3.4 Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelma	18
4 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN VASTAANOTTOTILANTEESSA	20
4.1 Kohtaamisen merkityksellisyys	20
4.2 Hyvän asiakassuhteen elementit	22
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	25
5.1 Tutkimusongelmat	25
5.2 Tutkimusmenetelmä	25
5.3 Haastattelun toteutus	26
5.4 Haastatteluaineiston analysointi	27
5.5 Tutkimuksen luotettavuus	29
6 TUTKIMUSTULOKSET	31
6.1 Ennakkokäsitykset ja odotukset	31

6.2 Kokemuksia vastaanottotilanteesta	33
6.3 Tulotilanteen haasteelliset tekijät	36
6.4 Tulotilanteen voimaannuttavat tekijät	37
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	39
8 POHDINTA	43
LÄHTEET	46
LIITE 1: Inarintien vastaanottoyksikön säännöt 2011	50
LIITE 2: Haastattelurunko	52
LIITE 3: Luokitusrunko	55

1 JOHDANTO

Työskentelen johtajana Suomen Pelastusarmeijan Säätiön Inarintien vastaanottoyksikössä, joka on 52-paikkainen yksikkö. Inarintien vastaanottoyksikön toiminta alkoi 7.3.2011. Olen työskennellyt yksikössä koko sen toiminnan ajan. Inarintien vastaanottoyksikkö on juuri asunnottomiksi joutuneille asunnottomille miehille suunnattu yksikkö, jonka tavoitteena on heikoimmassa asemassa olevien asunnottomien helsinkiläisten miesten elinolojen parantaminen. Yksikön tehtävänä on toimia kuntouttavana ja eteenpäin ohjaavana yksikkönä. Aukkaiksi ohjaututaan Helsingin kaupungin Hietaniemen palvelukeskuksen kautta. Tarkoituksena on kehittää uutta tilapäismajoitusta, joka kykenee kohtaamaan asunnottomuuden muuttuneen olemuksen ja tunnustaa sen kriisiluonteisuuden.

Pelastusarmeijan Inarintien vastaanottoyksikön avauduttua 7.3.2011 määrittelimme yhdessä työryhmän ja yhteisökasvatuskouluttajan Kalevi Kaipion avustuksella perustehtävämme:

Inarintien vastaanottoyksikön perustehtävänä on kohdata kriisissä oleva asunnoton helsinkiläinen mies. Yksikössä tuetaan arjen hallintaa yksilöllisin ja yhteisöllisin menetelmin, arvioidaan asumisvalmiuksia ja ohjataan asukasta yksilöllisesti tarvittaviin palveluihin. (Inarintien työryhmän kehittämispäivä 7.3.2011.)

Perustehtävän nuolenkärkenä on se, kuinka kohdataan asunnottomuuden kriisissä oleva ihminen. Pyrimme työryhmän toimintamalleilla ja yhteisillä sopimuksilla siihen, että asiakas kohdataan ajan kanssa, arvostavasti ja hänen tilanteensa arvioiden. Vastaanotto-tilanteessa henkilökunnan on kysyttävä asukkaalta monia kysymyksiä liittyen hänen terveydentilaansa sekä pyydettävä allekirjoituksia esimerkiksi tietojenluovutus ja yksikön säännöt lomakkeisiin. Työryhmä on keskittynyt vastaanottotilanteen rakennetta ja toimintamallia kehittäessään siihen, että se olisi henkilökunnalle mahdollisimman selkeä toteuttaa. Työryhmän tarkoituksena on saada mahdollisimman paljon tietoa uudesta asukkaasta, jotta häntä voidaan auttaa hänen tarpeidensa vaatimalla tavalla. Henkilökunta on suhteellisen tyytyväinen vastaanottotilanteen rakenteeseen ja toimintamalliin, mutta asiakkaiden mielipidettä tai kokemusta vastaanottotilanteesta ei ole juurikaan kuultu. Tästä nousi idea opinnäytetyöni aiheeksi: kuinka vastaanottoyksikköön tuleva ihmisen

kokee vastaanotto/tulotilanteen sekä sen tarkastelu ja kehittäminen. Opinnäytetyön tarkoituksena on nostaa esille sellaisia asioita tai ilmiöitä asukkaiden näkökulmasta, joita vastaanottoyksikön arjessa henkilökunta ei ole havainnut tai osannut heiltä kysyä. Opinnäytetyöni tuloksien pohjalta tehdään mahdollisia parannuksia vastaanottotilanteen rakenteeseen ja toimintamalleihin. Opinnäytetyöni tutkimustuloksia voidaan hyödyntää laajemminkin tarkastellessa uuden asiakkaan vastaanottotilanteen toimivuutta asumis-palveluissa.

Opinnäytetyön lähestymistapa on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka tarkoituksena on kuvata, miten asiakkaat kokevat vastaanottotilanteen tullessaan vastaanottoyksikköön. Opinnäytetyöni kohdistuu juuri asunnottomiksi joutuneihin helsinkiläisiin miehiin, jotka tulevat ensimmäistä kertaa vastaanottoyksikköön. Aineiston hankinta tapahtui puolistrukturoidun haastattelun avulla. Haastattelin opinnäytetyöhöni seitsemää Inarintien vastaanottoyksikössä asuvaa miestä. Haastattelut litteroitiin ja vastaukset analysoin laadullisella sisällön analyysillä. Vastausten avulla selvitettiin miesten kokemuksia vastaanottotilanteesta heidän saapuessaan ensimmäistä kertaa yksikköön. Opinnäytetyön teoriaosassa kerrotaan Pelastusarmeijasta maailmanlaajuisena organisaationa sekä Suomen Pelastusarmeijan Säätiön tekemästä auttamistyöstä syrjäytyneiden ja asunnottomien parissa. Avaan myös Inarintien vastaanottoyksikön toimintamalleja vastaanottotilanteen suhteen, selvennän asunnottomuutta Suomessa ja pääkaupunkiseudulla sekä kerron sosiaalityön asiakkaiden kohtaamisen merkityksellisyydestä. Tutkimustuloksissa esittelen haastatteluaineiston analyysissä esiin nousseita teemoja. Työn viimeisessä osuudessa esittelen tutkimuksen johtopäätöksiä ja tulokset sekä pohdin opinnäytetyöprosessia.

2 PELASTUSARMEIJA GLOBAALI AUTTAJA – SOPPAA, SAIPPUAA JA SIELUNHOITOA

Pelastusarmeija on osa maailmanlaajuisista kristillistä kirkkoa. Se on liike, jonka juuret ovat metodistikirkossa. Pelastusarmeijan perustaja William Booth toimi aiemmin metodistikirkon saarnaajana. Booth kiersi saarnaamassa ympäri Englantia, köyhien asuinalueilla, jolloin hän koki löytäneensä elämäntehtävänsä. Hän päätti vuonna 1865 yhdessä vaimonsa kanssa keskittyä köyhien, kodittomien ja päihteiden käyttäjien auttamiseen. Booth halusi konkreettisia ja mahdollisimman nopeasti toteutettavia auttamiskeinoja avun tarpeessa oleville, joten hän päätti ottaa käyttöön armeijan toimintamallit. Sen vuoksi tänäkin päivänä puhutaan osastoista, päämajasta, territorioista, upseereista ja sotilaista. (Tiainen 2009, 173–174.) Vuosina 1981–1986 koko maailman Pelastusarmeijan kenraalina toimi suomalainen Jarl Wahlström (Nieminen 1989, 9).

Pelastusarmeijan tehtävä on alusta asti ollut selvä. Sen kiteytti eversti Karl Larsson vuonna 1918 Sotahuudossa, järjestön pää-äänenkannattajassa, seuraavasti:

Pelastusarmeijalla ei ole koskaan ollut kuin yksi tehtävä, ja se on hädän ja onnettomuuden, hengellisen ja aineellisen, lieventäminen ja torjuminen, missä se on ilmennyt, kysymättä kansalaisuutta, yhteiskuntaluokkaa, uskontoa tai poliittista mielipidettä. (Salminen 2008, 9-10, 201.)

Pelastusarmeijan jäsenet koostuvat sotilaista (aktiivi/passiivipalvelus) ja siviilijäsenistä. Kokoaikaistyötä tekeviä sotilaita ja säädetyn upseerikoulutuksen suorittaneita sanotaan upseereiksi. Pelastusarmeijalla on myös suuri joukko siviilityöntekijöitä. Sotilaat ja siviilityöntekijät osallistuvat Pelastusarmeijan toimintaan. Siviilityöntekijöiden ei tarvitse allekirjoittaa taistelusopimusta, sotilaan liittolupausta, jossa sitoudutaan noudattamaan Pelastusarmeijan periaatteita, eivätkä he käytä virkapukua. Vuonna 2012 Pelastusarmeija toimi 124 maassa ja koulutettuja pelastusupseereita oli noin 26 500. (Pelastusarmeija i.a.)

2.1 Pelastusarmeija Suomessa

Suomeen Pelastusarmeija perustettiin vuonna 1889. Suomessa Pelastusarmeija ei ole rekisteröity kirkkokuntana eikä uskonnollisena yhdyskuntana vaan säätiönä. Suomen Pelastusarmeija on silti täysvaltainen jäsen ekumeenisissa yhteyksissä, esimerkiksi Suomen ekumeenisessa neuvostossa ja Suomen vapaakristillisessä neuvostossa. Alkuaikoina Pelastusarmeija kohtasi huomattavia vaikeuksia, kun toimintaa rajoitettiin häirinnällä ja kielloilla. Tästä huolimatta toiminta jatkui ja pian vastustus alkoi laantua. Kansalaissodassa Pelastusarmeija oli molempien – punaisten ja valkoisten – puolella ja sota-aikoina Pelastusarmeija auttoi Karjalan siirtoväen muutossa. Yli 120 vuoden aikana Pelastusarmeijasta on tullut osa suomalaista yhteiskuntaa. (Pelastusarmeija i.a; Salmi-nen 2008, 201.)

Pelastusarmeijalla oli vuonna 2012 Suomessa ja Virossa, jotka kuuluvat samaan territo-
rioon, noin 80 toimipistettä. Toimipisteissä työskentelee varsinaisia jäseniä noin 750, koulutuksen saaneita kokopäiväisiä työntekijöitä eli pelastusupseereita noin 60 sekä Pelastusarmeijan palkkalistoilla olevia siviilityöntekijöitä on noin 400. Suomessa Pelas-
tusarmeijan toiminta voidaan karkeasti kategorisoida kolmeen eri toimialueeseen: hen-
gellisiin palveluihin, sosiaalipalveluihin ja muuhun toimintaan. (Pelastusarmeija i.a.)

Hengellisen toiminnan perusyksikkö on paikkakunnalla toimiva osasto, joka vastaa pai-
kallisseurakuntaa. Osastoissa pidetään viikoittain hengellisiä tilaisuuksia lapsille ja ai-
kuisille. Hengellisiä tilaisuuksia järjestetään myös osastojen ulkopuolella muun muassa
sairaaloissa ja vanhainkodeissa. Pelastusarmeijan sosiaalipalveluihin kuuluvat lasten
päiväkotitoiminta ja lomakotitoiminta, eläkeläisten leiritoiminta, päihdehuoltolaitokset
(kolme laitosta), majoituspalvelut naisille ja miehille (kuusi yksikköä), avohuoltopalve-
lut sekä perheneuvonta. Muuhun Pelastusarmeijan toimintaan kuuluvat etsiskelytyö,
kummityö, kirpputorit, koti- ja perhe-työ, lähetystyö, vankilälähetystyö, Pelastusarmeij-
an museon ylläpitäminen sekä Sotahuuto lehden toimittaminen. Suomen Pelastusarmeij-
an toiminta rahoitetaan lahjoituksin, keräyksin, myyjäisin, kirpputoritoiminnalla sekä
eri palveluiden tuottamisena kunnille. (Pelastusarmeija i.a.)

2.2 Suomen Pelastusarmeija asunnottomien auttajana

Suomen Pelastusarmeijan ensimmäinen miesten yömaja avasi ovensa vuonna 1908 Helsingin Sörnäisissä. Miehet maksoivat yöstä pienen korvauksen, mutta muuten toiminta mahdollistui erilaisten avustusten ansiosta. Helsingin kaupunki määritteli tuohon aikaan asunnottomat talon yöpyjät irtolaisiksi tai kerjäläisiksi. (Salminen 2008, 13–19.) Vuonna 1937 avattiin uusi, lähes 400-paikkainen asuntola/yömaja Helsingin kaupungin lahjoittamalle tontille Kallioon, Alppikatu 25:een. Talo oli uusi ja hieno ja siinä oli muun muassa kahvila ja ruokala ulkopuolisille sekä asialliset peseytymistilat. Vuoden 1939 loppuun asti Pelastusarmeija majoitti noin 700 miestä kahdessa eri talossa Helsingin Kalliossa. Ensimmäinen yömaja lakkautettiin vuoden 1939 lopussa. (Salminen 2008, 56–57.)

Alppikadulla sijaitsevan asuntolan historia on pitkä, ja asuntola on kestänyt monia eri vaikeuksia sodista lamaan aina tähän päivään asti. Vielä vuoden 2010 lopussa Alppikadun asuntolassa asui noin 230 miestä, kunnes talossa alkoivat mittavat muutostyöt. Marraskuussa 2012 Alppikadun asuntolasta tuli Alppikadun asumisyksikkö, jossa asuu vuokrasopimussuhteella omissa kodeissaan tuetuissa ja tehostetusti tuetuissa asumispalveluissa 84 henkilöä. (Pelastusarmeija i.a.)

Suomen Pelastusarmeijan Säätiö organisoii majoitus- tai asumispalveluita kuudessa eri yksikössä kolmessa eri kaupungissa. Helsingissä toimii neljä eri yksikköä: Alppikadun asumispalveluyksikkö, Pitäjänmäen asumispalveluyksikkö, Inarintien vastaanotto- ja tukiasumisyksikkö sekä Naisten asuntola. Muualla Suomessa Pelastusarmeija järjestää majoituspalveluita Turun hoitokodissa ja Porin asuntolassa. Pelastusarmeijan majoitussektori tarjoaa noin 250:lle asunnottomuuden kriisistä kärsivälle henkilölle apuaan. (Pelastusarmeija i.a.)

Pelastusarmeija alkoi suunnitella Helsinkiin 1960-luvun puolivälissä päihdehoitolaitosta majoitustoiminnan rinnalle. Helsingin kaupunki tarjosi toiminnalle tonttia Vallilasta, mutta Vallilan asukkaat vastustivat hanketta niin paljon, ettei varsinaista päihdehoitolaitosta Inarintielle saatu rakentaa. Vuosien kaavataistelujen jälkeen Inarintielle kuitenkin

avattiin vuonna 1967 Pelastusarmeijan Inarintien asuntola ja hoitokoti. (Salminen 2008, 89–95.)

Pelastusarmeija on tehnyt Inarintiellä vuosien varrelta monenlaista sosiaalista auttamistyötä. Kiinteistössä toimi pitkään myös Pelastusarmeijan hengellinen osasto. 1970-luvun loppupuolella Inarintiellä asui enimmillään noin 100 asunnotonta miestä, jolloin yhteen huoneeseen majoitettiin neljä miestä. Paikkaa ylläpiti tuolloin Pelastusarmeijan upseeripariskunta, joka asui samassa kiinteistössä. 1980-luvun puolivälistä vuoden 2010 loppuun kiinteistössä toimi 25-paikkainen Inarintien tukikoti. Miehillä oli omat huoneet, ja heidät sijoitettiin tukikotiin sosiaalitoimen kautta. Tukikoti toimi majoitus- ja ravitsemuslain alla, mikä tarkoitti sitä, että miehet maksoivat viimeisinä vuosina asumisestaan noin 12 € vuorokaudessa. Henkilökunnan tehtäviä hoiti kaksi samassa kiinteistössä asuvaa sosiaalista talonmiestä, joista toinen toimi myös talonmiehenä. Inarintien tukikodin asukkaille osoitettiin vuoden 2010 loppupuolella uudet asuinpaikat ja aloitettiin pienimuotoiset remontti- ja muutostyöt vastaanottoyksikön avaamista varten. (Eero Untamala, henkilökohtainen tiedonanto 6.5.2012.)

2.3 Inarintien vastaanottoyksikkö

Inarintien vastaanottoyksikkö sijaitsee Helsingin kaupungin vuokraamalla tontilla hyvien kulkuyhteyksien päässä Helsingin Vallilassa. Kolmikerroksinen tiiliverhoiltu kiinteistö (KUVA 1) on Pelastusarmeijan säätiön omistama. Talo on valmistunut 1967 ja on tekniikaltaan lähes alkuperäiskunnossa. (Salminen 2008, 89.)



KUVA1. Pelastusarmeijan Inarintien vastaanottoyksikkö (Pelastusarmeija 2012)

Inarintien vastaanottoyksikkö aloitti toimintansa 7.3.2011. Vastaanottoyksikkö on 52 paikkainen yksikkö, joka tarjoaa tiivistä palveluohjausta juuri asunnottomaksi jääneille helsinkiläisille miehille. Asukkaiksi ohjautetaan Hietaniemen palvelukeskuksen kautta. Tarkoituksena on kehittää uutta tilapäismajoitusta, joka kykenee kohtaamaan asunnottomuuden muuttuneen olemuksen ja tunnustaa sen kriisiluonteisuuden. Yksikössä tehdään arviointi pitkäaikaisasunnottomalle soveltuvasta asumisratkaisusta sekä tuen ja hoidon tarpeesta. Inarintien yksiköstä asunnoton siirtyy muutaman kuukauden asumisen jälkeen pysyvämpään asumisratkaisuun ja/tai tarkoituksenmukaisen avun piiriin. Tavoitteena on, että asuminen vastaanottoyksikössä on enintään muutamien kuukausien pituista eikä jatku sen jälkeen, kun asukkaan elämäntilanne on saatu selkeytymään ja hänen todellinen kykynsä asua sekä siihen liittyvä tuen tarpeensa on saatu määriteltä. (Inarintien vastaanottoyksikkö. Asumisen polku 2011.)

Vastaanottoyksikön toimintarakenteita suunniteltaessa perusajatuksena oli kaksi asiaa: osallistuva yhteisöllisyys ja vastaanottoyksikön asukkaan kriisi- ja traumanäkökulman huomioonottaminen. Osallistuva yhteisöllisyys tarkoittaa yhteisöhoidon periaatteiden soveltavaa käyttöönottoa sekä toiminnallisuuden vahvaa läsnäoloa. Tarkoituksena on kehittää työskentelykulttuuria ja käytäntöjä, joissa huomioidaan kriisissä olevan ihmisen tarpeet. Pyrkimyksenä on myös välttää niitä yleisiä ja hyväksytyjä toimintatapoja, jotka altistavat kriisin kroonistumiseen. (Untamala 2010.)

Inarintien vastaanottoyksikössä työskentelee kahdeksan lähihoitajakoulutuksen saanutta ohjaajaa kolmivuorotyössä. Sairaanhoitaja, sosiaalihoitaja ja yksikön johtaja työskentelevät pääasiallisesti arkipäivisin. Työskentely vastaanottoyksikössä on ammatillista ja pohjautuu sosiaalihuollon toiminnasta annettuihin lakeihin ja asetuksiin. Henkilöstömitoitus vastaanottoyksikössä on 0,19 hoitohenkilökuntaa asukasta kohden. Henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. (Untamala 2010.)

Inarintien vastaanottoyksikössä on luotu säännöt (LIITE 1), joiden mukaan asiakas ei saa yksikössä sisällä ollessaan käyttää eikä säilyttää päihteitä. Yksikköön voi tulla päihteiden vaikutuksen alaisena, mutta häiritsevästi päihtyneiden asukkaiden sisäänpääsy estetään tai heidät poistetaan yksiköstä. Miehet asuvat kahden hengen huoneissa. Asukkaiden on tultava yksikköön klo 24 mennessä. (Inarintien vastaanottoyksikön säännöt 2011.)

2.4 Asiakasohjautuminen Inarintien vastaanottoyksikköön ja asiakkaiden kuvaus

Pelastusarmeijan Inarintien vastaanottoyksikön asiakkaat ohjautuvat Helsingin kaupungin Hietaniemen palvelukeskuksen kautta. Kun vastaanottoyksikössä vapautuu paikka, siitä ilmoitetaan Hietaniemen palvelukeskukseen. Hietaniemen henkilökunta etsii asunnottoman miehen, informoi häntä Inarintien vastaanottoyksiköstä sekä tiedustelee ottaako hän paikan vastaan. Jos mies ottaa paikan vastaan, hänet lähetetään majoitussuosituksen kanssa Inarintien vastaanottoyksikköön. Inarintien henkilökunta ei asukkaan saapuessa vastaanottoyksikköön yleensä tiedä uudesta asukkaasta muuta kuin nimen ja sosiaaliturvatunnuksen. Inarintien vastaanottoyksikön asukkaaksi tulemistä rajoittaa liikuntavammaisuus tai vastaava tila, koska kiinteistössä ei ole hissiä. (Inarintien työryhmän muistio 13.2.2011.)

Laitinen ja Pohjola (2010) kirjoittavat, että sosiaalityön asiakkaaksi tullaan jonkin elämän solmukohdan vuoksi, ja ongelmatilanteen olemassa olo on avun tarpeen lähtökohhta. Voidaankin sanoa, että ilman elämäntilanteessa koettua vaikeutta ei ole asiakkuutta. (Laitinen & Pohjola 2010, 56.) Inarintien vastaanottoyksikön asukkaiden yhteinen ongelmatekijä on asunnottomuus. Inarintien vastaanottoyksikön asiakkaina on helsinkiläisiä asunnottomia miehiä. 52-paikkaisessa vastaanottoyksikössä asui vuoden 2012 tilastojen mukaan yhteensä 172 miestä. Asukkaiden syyt asunnottomuuteen ovat hyvin moninaiset. Usealla yksikön asukkaalla on vuokratvelkaa, mielenterveys- ja tai päihdeongelma, joka on alkanut usein esimerkiksi avioeron, työttömyyden tai asunnon menettämisen myötä. (Inarintien vastaanottoyksikön tilastot 2012.)

Inarintien nuorin asukas vuonna 2012 oli 18-vuotias ja vanhin 74-vuotias. Asukkaiden keski-ikä oli hieman yli 39 vuotta. Asukkaiden koulutustausta vaihteli peruskoulun käymättömästä lääkäriin ja ekonomiin. Asukkaiden asumisajoissa on myös suurta vaihtelua. Toiminnassa pyritään siihen, että asumisaika pysyisi alle viidessä kuukaudessa. Vuoden 2012 asukkaista 33 % asui yksikössä alle kaksi kuukautta. Keskimääräinen yksikössä asumisaika oli vuonna 2012 noin kuusi kuukautta. Tosin osa miehistä on joutunut asumaan vastaanottoyksikössä lähes kaksi vuotta. Pitkään vastaanottoyksikössä asuneet miehet ovat usein maahanmuuttajataustaisia työssäkäyviä tai opiskelijoita, joilla ei

ole tuen tarvetta tulevan asumisen suhteen. Inarintien yksikössä vuonna 2012 asuvista 172 asukkaasta 32 muutti asumaan tuettuun/tehostettuun asumispalveluyksikköön. 13 asukasta muutti kaupungin, yksityisten ja eri vuokranantajien ylläpitämiin vuokra-asuntoihin. Liiallisten poissaolojen (ilmoittamatta yli seitsemän päivää) vuoksi yksiköstä jouduttiin kirjaamaan ulos 38 asukasta. Näistä seitsemän asukasta ilmoitti ulos kirjautuessaan muuttavansa ulkomaille. (Inarintien vastaanottoyksikön tilastot 2012.)

Maahanmuuttajataustaisten osuus asukkaista vuonna 2012 oli 55 %. Samana vuonna yksikössä asui kansalaisia 14 eri maasta. Suurimmat maahanmuuttajataustaiset kansallisuusryhmät olivat somalit, kurdit ja venäläiset. Inarintien vastaanottoyksikön erityispiirteenä on se, että maahanmuuttajataustaisten määrä on koko toiminnan ajan ollut suuri, noin 50 %. Aloitusvuonna 2011 tilastojen mukaan maahanmuuttajataustaisten määrä oli 40 % kaikista yksikössä asuneista. Maahanmuuttajien suuri osuus on otettu huomioon yksikön kehittämisessä. Yksikköön on muun muassa rekrytoitu työskentelemään kieli-taitoisia ja maahanmuuttajataustaisia ohjaajia. Inarintien vastaanottoyksikön henkilökunnasta löytyy työntekijöitä, jotka osaavat muun muassa venäjää, somalin kieltä, italiaa, englantia ja ranskaa. Inarintien vastaanottoyksikössä monikulttuurisuus on sulautunut hienosti arkipäivän rakenteisiin, mikä näkyy esimerkiksi erikielisinä viesteinä ilmoitustauluilla ja kodinkoneiden kuvallisina käyttöohjeina. Vastaanottoyksikkömme suurta maahanmuuttajaosuutta selittää se, että yleisesti maahanmuuttajien määrä asunnottomien palveluissa on kasvanut, sekä se, että asukkaita lähettävä taho, Hietaniemen palvelukeskus, ohjaa lähes kaikki maahanmuuttajataustaiset Inarintien vastaanottoyksikköön. (Inarintien vastaanottoyksikön tilastot 2012.)

Oman kokemuksen ja näkemyksen mukaan maahanmuuttajataustaisten ongelmat poikkeavat aika paljon kantaväestön ongelmista. Suurimpana yksittäisenä tekijänä lie-nee se, ettei useimmilla maahanmuuttajataustaisella päihteidenkäyttö näyttele suurta roolia elämässä. Tosin esimerkiksi monet somalialaistautaiset ovat valitettavasti suomalaistuneet alkoholin käytön suhteen. Maahanmuuttajataustaisten yleisimpiä ongelmia ovat työttömyys, opiskelupaikan puuttuminen, mielenterveysongelmat, sosiaalisen verkoston puuttuminen ja ongelmat oleskelulupien kanssa (Inarintien vastaanottoyksikön tilastot 2012).

3 ASUNNOTTOMUUS SUOMESSA JA HELSINGISSÄ

Suomessa on tehty vuosikymmenten ajan paljon töitä asunnottomuuden vähentämiseksi. Asunnottomuuden poistamiseksi ja vähentämiseksi on toteutettu kuntien ja valtion yhteisiä ohjelmia – järjestöjen, kuntien ja yksityisten palveluntuottajien työntekijät ovat pyrkineet lievittämään yksilöllistä hätää ja etsimään asuinpaikkoja niitä tarvitseville. Työ ei ole kuitenkaan päättynyt, vaan asunnottomia on edelleen ja uusia ponnisteluja tarvitaan. (Sunikka 2009, 11.) Lehtonen ja Salonen (2008) kirjoittavat, että arkipuheessa asunnottomuus ilmiönä liittyy yleensä tavalla tai toisella huono-osaisuuteen tai sen kasautumiseen. Asunnottomista puhuttaessa mielikuva onkin monta kertaa alkoholia käyttävä siltojen alla elävä mies. Näin tilanne saattoikin olla pari vuosikymmentä sitten. Nyt on kuitenkin tunnustettava, että asunnottomuus ilmiönä on monimuotoistunut ja kuva asunnottomuudesta muuttuu yhteiskunnan muuttuessa. (Lehtonen & Salonen 2008, 14–17.)

3.1. Asunnottomien määritelmä

Tilastokeskus määrittelee asunnottomat seuraavasti: asunnottomiin luetaan ulkona, erilaisissa tilapäissuojissa ja yömajoissa olevat sekä erilaisissa laitoksissa asunnon puutteen vuoksi asuvat ihmiset. Esimerkkeinä tällaisista paikoista voidaan mainita ensisuoijat, hoito- ja huoltokodit, psykiatriset sairaalat sekä kehitysvammaisten laitokset.

Myös vapautuvat vangit, joilla ei ole asuntoa tiedossa, luetaan asunnottomiksi. Lisäksi asunnottomiksi luetaan tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona asustavat ja kiertelevät. (Tilastokeskus 2012.)

Asunto ensin sivustot määrittelevät Asunnottomuus ilmiönä -artikkelin mukaan pitkäaikaisasunnottomat seuraavasti:

pitkäaikaisasunnoton on henkilö, jonka asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä sosiaalisten tai terveydellisten syiden vuoksi yli vuoden mittaiseksi tai asunnottomuutta on esiintynyt toistuvasti viimeisen kolmen vuoden aikana.

Tähän ryhmään arvioidaan kuuluvan noin 40–50 prosenttia kaikista yksin elävistä asunnottomista. (Asunto ensin i.a.)

3.2 Asunnottomuuteen johtaneet syyt

Ihmiset päätyvät asunnottomaksi hyvin monien eri syiden vuoksi. Usein asunnottomaksi päättymisen taustalla on kuitenkin monia toisiinsa kietoutuneita syitä, joissa päihdeiden käyttö, mielenterveysongelmat, arjen hallitsemattomuus, ihmissuhdeongelmat, sosiaalisen verkoston ja tuen puuttuminen sekä köyhyys nivoutuvat yhteen. Erkkilä ja Stenius-Ayoade (2009) kirjoittavat raportissaan, jonka aineistossa oli 158 asunnotonta pääkaupunkilaista, että suurimmat yksittäiset syyt asunnottomuudelle olivat asumiseen liittyvä häiritsevä elämä ja maksamattomat vuokrat. Päihde- ja mielenterveysongelmia oli 89 prosentilla haastateltavista ja päihdeongelma 82 prosentilla. Raportin mukaan yleisin käytetty päihde oli alkoholi, huume- ja sekakäyttäjiä vastaajista oli 15 prosenttia. Huumeidenkäyttö oli yleisintä nuorilla asunnottomilla. Päihdeongelman vuoksi asunnottomista vain 28 prosenttia oli ollut katkaisuhoidossa yhden vuoden aikana. Mielenterveysongelmista varsinkin muistiongelmat ja psykoosisairaudet olivat yleisiä. (Erkkilä & Stenius-Ayoade 2009, 8, 27–29.)

3.3 Tilastoja asunnottomuudesta

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen 2013 tilastojen mukaan vuoden 2012 lopussa Suomessa oli 7 850 yksinäistä asunnotonta ja 450 asunnotonta perhettä. Yksinäisten asunnottomien määrä lisääntyi edellisvuodesta 300 henkilöllä (3,7 %). Vuonna 2011 yksinäisten asunnottomien maahanmuuttajien määrä ylitti ensimmäisen kerran 1 000 hengen rajan. Vuonna 2012 määrä oli noussut jo yli 1 500 asunnottomaan. Samalla heidän osuutensa asunnottomista nousi lähes 20 prosenttiin. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013, 2-4.)

Helsingissä asunnottomuus kasvoi 700 henkilöllä, mutta väheni muualla maassa 400 henkilöllä. Yli puolet Suomen asunnottomista on helsinkiläisiä. Helsingissä vailla vakinaista asuntoa oli marraskuun 2012 puolivälissä 4 100 yksinäistä henkilöä ja 300 perhettä. Yksinäisten asunnottomien määrä kasvoi reilu 20 % ja perheiden määrä yli 35 %. Joka neljäs asunnoton koko maassa ja Helsingissä on alle 25-vuotias. Vuonna 2012 nuoria, alle 25-vuotiaita asunnottomia oli koko maassa yli 2 000. Heistä yli puolet tuli Helsingistä, jossa nuorten asunnottomien määrä lähes kaksinkertaistui edellisvuoteen verrattuna. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013, 2-4.)

Naisten asunnottomuus lisääntyi noin 300 henkilöllä vuoteen 2011 verrattuna. Asunnottomuuden tasa-arvoistuminen kiihtyy, naisten osuus asunnottomista ylitti ensimmäisen kerran 20 % vuonna 2011 ja kohosi viime vuonna jo 24,1 %. Vuonna 2012 kunnat järjestivät asunnon 3 300 yksinäiselle asunnottomalle ja 490 perheelle. Asunnon saaneista yli 1 100 oli pitkäaikaisasunnottomia. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013, 2-4.)

Asunnottomista perheistä lähes puolet on maahanmuuttajaperheitä. Lisääntynyt maahanmuutto rasittaa erityisesti Helsinkiä, jossa asunnottomien maahanmuuttajien määrä nousi vuodessa 400 hengellä. Koko maan asunnottomista maahanmuuttajista kolme neljäsosaa etsii asuntoa Helsingistä ja asunnottomista perheistäkin kaksi kolmasosaa. Maahanmuuttajien määrän lisääntyminen näkyy myös Inarintien vastaanottoyksikössä. Inarintien vastaanottoyksikön vuoden 2012 tilastojen mukaan asukkaista yli 55 % oli maahanmuuttajataustaisia. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013, 4; Inarintien vastaanottoyksikön tilastot 2012.)

3.4 Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelma

Asunnottomuuden ennalta ehkäisy tai asunnottomien uudelleen asuttaminen vaativat ymmärrystä niistä poluista ja prosesseista, jotka johtavat asunnottomuuteen. Tämä puolestaan edellyttää laajaa ymmärrystä asunnottomuuden eri ulottuvuuksista. (Asunto ensin i.a.) Hallitus aloitti vuonna 2008 pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelman. Ohjelman tavoitteena oli puolittaa pitkäaikaisasunnottomien lukumäärä vuoden 2011 loppuun mennessä ja poistaa pitkäaikaisasunnottomuus kokonaan vuoden 2015 loppuun mennessä. Vuoteen 2011 asetetut tavoitteet täyttyivät, jopa ylittyivät. Vuosille 2012–2015 asetettu tavoite on asunto- ja viestintäministeri Krista Kiurun mukaan ”kova, mutta välttämätön”. Ohjelman tarkoituksena on lisätä vuoteen 2015 mennessä noin 1250 asuntoa tai hoitopaikkaa pitkäaikaisasunnottomille sekä tarjota sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja erityisryhmille. Ohjelman avulla halutaan lisätä nimenomaan pysyvää asumista, pääosin vuokra-asumista. Asuntolat ja muut tilapäiset majoitustilat pyritään korvaamaan ajanmukaisilla tuki- ja palveluasunnoilla. Näin parannetaan merkittävästi sekä päihdeongelmaisten että mielenterveyskuntoutujien asumisolaja ja kuntoutumismahdollisuuksia. (Ympäristöministeriö 2012.)

4 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN VASTAANOTTOTILANTEESSA

Nummelan (2011) mukaan sosiaalityön tarkoituksena on parantaa asiakkaan elämän laatua ja auttaa häntä pärjäämään yhteiskunnassa. Sosiaalityö vastaa viime kädessä ihmisen selviytymisestä ja toimeentulosta. Sosiaalityön tehtävänä on perehtyä asiakkaan elämäntilanteisiin ja siihen, kuinka he ovat selviytyneet sekä saada asiakkaat mukaan ohjaamaan oman elämänsä suuntaa. Sosiaalityö on ajan saatossa muuttunut ihmisen hyvinvointia edistävään työhön, joka pyrkii yhä enemmän asiakkaan ja työntekijän aitoon kohtaamiseen. (Nummela 2011, 60.)

4.1 Kohtaamisen merkityksellisyys

Asiakkaan ja työntekijän tavatessa kasvokkain he havainnoivat ensimmäisenä toistensa ulkoista olemusta ja käyttäytymistä. Molemmat osapuolet odottavat tiettyjä normaaleita rituaaleja, kun vieraat ihmiset tapaavat ensimmäistä kertaa. Nämä rituaalit kuten katsekontakti ja kätteleminen osoittavat molempien osapuolien puolelta arvostusta toista osapuolta kohtaan, mutta niiden toteutuminen ei kuitenkaan ole itsestään selvää sosiaali-toimistossa tapahtuvassa kohtaamisessa, jossa esimerkiksi työntekijän tietokoneella

työskentely voi helposti viedä liikaa huomiota ensikontaktin luomisesta. Pienetkin sosiaaliset teot tulisi ymmärtää käyttäytymisen kokonaisprosesseina eikä tiettyjen ärsykkeiden ja reaktioiden summana. Sosiaalista käyttäytymistä täytyy ymmärtää dynaamisena kokonaisuutena, jota määrittää jokainen yksittäinen siihen sisältyvä reaktio. Sosiaaliin tekoon osallistuu kaksi tai useampia yksilöitä, jotka teoillaan vaikuttavat toisiinsa samalla kuin itseensä. Myös eleet ovat merkityksellisiä kohtaamistilanteissa. (Niskala 2008, 82–84.)

Antti Särkelän (2013) mukaan ensimmäinen kohtaaminen henkilökunnan ja asiakkaan välillä on merkityksellisin tilanne koko vastaanottoyksikön prosessissa. Vastaanottotilanteessa pystytään pilaamaan ja menettämään asukkaan luottamus lähes lopullisesti. Luottamuspulaa on erittäin vaikea paikata myöhemmin, vaikka yksikön toiminta olisi asukkaalle jatkossa laadukasta ja miellyttävää. (Antti Särkelä, henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2013.) Granfelt (2008, 24) puolestaan pitää arvokkaan kohtaamisen ytimenä sitä, miten työntekijä voi läsnäolollaan, asenteillaan, asioihin suhtautumisellaan sekä niiden käsittelyllä ja kuuntelemisella osoittaa asiakkaalle arvostusta.

Tutkin opinnäytetyössäni juuri asunnottomaksi joutuneiden miesten vastaanottotilannetta heidän tullessaan yksikköön. Yksikkö aloitti toimintansa noin kaksi vuotta sitten maaliskuussa, joten toiminnan rakenteet vaativat jatkuvaa tarkastelua ja kehittämistä. Inarintien vastaanottoyksikön peruslähtökohtana on se, että asunnottomuuden kriisiluonteisuus tunnustetaan. Työryhmä on toimintarakenteita kehittäessään ja rakentaessaan huomionut asunnottomuuden kriisiluonteisuuden monine muine mahdollisine ongelmineen. Olemme kehittäneet työryhmän kanssa vastaanottotilanteeseen tietyt rakenteet ja toimintamallit muistaen vuorovaikutteisuuden ja aidon kohtaamisen.

Kohtaamisessa on tärkeää yhteyden ja luottamuksen luominen, jolloin asiakas uskaltaa puhua myös omista epäonnistumisistaan (Hiltunen, Kujala & Mattila 2005, 100). Seikkula ja Arnkil (2009) kirjoittavat, että työntekijän tulee kuulla asiakasta ja olla aidosti kiinnostunut hänen elämästään. Työntekijän tärkeä tehtävä on synnyttää dialogista keskustelua asiakkaan ja työntekijän välille, jolloin keskinäisen ymmärryksen ja hedelmällisen vuorovaikutuksen syntyminen on mahdollista. (Seikkula & Arnkil 2009, 56.)

Inarintien vastaanottoyksikön työryhmä on tyytyväinen vastaanottotilanteen rakentamiseen ja toimintamalliin, mutta asiakkaiden mielipidettä tai kokemusta vastaanottotilanteesta ei ole juurikaan kuultu. Pyrin tuomaan tutkimuksessani esiin parhaiden asiantuntijoiden äänen, ihmisten jotka ovat kokeneet asunnottomuuden sekä vastaanottotilanteen tunteet ja käytänteet. Pyrimmekin yksikössä työskentelyssä siihen, miten Jokinen (2008, 117) kirjoittaa, mahdollisen tuen ja avun antaminen asiakkaalle onnistuu parhaiten silloin, kun kohtaamiselle annetaan aikaa ja työntekijä pyrkii ymmärtämään asiakkaan elämän tilanteen.

4.2 Hyvän asiakassuhteen elementit

Rostilan (2001) mukaan turvallisen ja myönteisen suhteen luominen on ennakkoehtona hyvälle työskentelylle. Työntekijän on syytä rakentaa ensin riittävän turvallinen kontakti ja vasta sitten ryhtyä kartoittamaan perusteellisemmin asiakkaan toiveita. Työntekijän on hyvä ilmaista selvästi, että hän ymmärtää asiakkaan epärealistisetkin odotukset ja hädän. Samalla työntekijän pitäisi saada asiakas ymmärtämään, että hän haluaa auttaa. Työntekijän tulisi myös selittää, miksi ehkä liian suuria odotuksia ei voida noin vain täyttää. Asiakkaalle tulisi myös tehdä selväksi hänen omat vastuunsa ja oikeutensa korostaen sitä, että juuri hänen on tehtävä valintoja ja päätöksiä. Työntekijän täytyy koko auttamissuhteen ajan käyttää kolmea perustaitoa, empatiaa, kunnioitusta ja aitoutta, jotta suhteesta asiakkaaseen tulisi mahdollisimman toimiva. (Rostila 2001, 60–61.)

Sosiaalitoimen asiakkaaksi tullessaan ihminen joutuu jäsentämään omaa vaikeutunutta elämäntilannettaan ja samalla tilannettaan suhteessa palvelujärjestelmään. Tulevaisuuden tähtääminen akuutin ja vaikean tilanteen ohi voi olla ylivoimaisen vaikeaa. Sosiaaliviranomainen voi olla asiakkaalle se viimeinen ihminen, jonka hän kuvittelee voivan auttaa, kun hänet on jo ”ulkoistettu” muusta palvelujärjestelmästä. (Niskala 2008, 83.) Edellä kuvatun kaltaisessa tilanteessa olisi ensiarvoisen tärkeää, että työntekijä kohtaa asiakkaan kuten Vilén, Leppämäki ja Ekström (2002, 31) kirjoittavat, että on tärkeää kohdata kukin asiakas yksilönä ja antaa tälle mahdollisuus tuoda oma itsensä eikä vain sairautensa tai ongelmansa vuorovaikutustilanteeseen. Asiakas ei ole esimerkiksi vain

päihdeongelmainen, vaan hän on kokonaisuus, jolla on myös vahvuuksia, tietoa, taitoa ja mielipiteitä.

Niskalan (2008) väitöskirjan mukaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän neuvotteleva ja arvioiva työskentelysuhde on toimivan sosiaalityön punainen lanka, joka kulkee läpi työprosessin. Sosiaalityön työskentelysuhteen syntymiseen vaikuttavat asiakkaan aikaisemmat kokemukset asiakkuudesta, mielikuvat sosiaalityöstä ja sen tekijästä sekä sosiaalityöntekijän käsitykset asiakkaasta ja hänen toiminnastaan. Särkelä (2001) kirjoittaa, että hyvän asiakassuhteen elementteinä pidetään hyväksymistä, välittämistä, luottamusta ja jämäkkyyttä. Asiakkaan hyväksi kokeman työskentelysuhde on tärkeä tekijä tulosten saavuttamisen kannalta. Siihen vaikuttavat työntekijän tiedot, taidot ja kyky olla suhteessa asiakkaaseen. Hyvä suhde edellyttää asiakkaan kokemusta siitä, että työntekijä hyväksyy hänet juuri sellaisena kuin hän on. Työntekijän ja asiakkaan välillä on synnyttävä myös luottamus siihen, että yhdessä pyritään johonkin hyvään. Työntekijän olisi hyvä pitää välittämistä niin sanotusti neutraalina, jolloin tavoitteellisuus pysyisi parhaalla tasolla. Työntekijän on oltava myös riittävän jämäkkä, sillä jos työskentelysuhde on hyvä, asukas kokee vaativuuden välittämisenä. (Niskala 2008, 83; Särkelä 2001, 27–41.)

Työntekijä joutuu usein tekemään töitä saadakseen asiakkaiden luottamuksen osakseen. Vuorovaikutukseen antautuminen edellyttää riittävää luottamuksen ja turvallisuuden kokemusta. Monien asiakkaiden kanssa keskusteluyhteyden saaminen on helppoa, mutta jotkut asiakkaista ovat niin sisäänpäin kääntyneitä, päihteiden vammauttamia tai psyykkisesti sairaita, että kontaktin saaminen saattaa olla haastavaa. Jokaisella työntekijällä on omanlaisensa keinot yhteyden saamiseksi vaativissakin tilanteissa. (Pitkälä 2009, 97.) Inarintien vastaanottoyksikön asukkaina on hyvin erilaisia taustoja omaavia ihmisiä. Kahden toimintavuoden aikana esimerkiksi asukkaiden koulutustaustat ovat vaihdelleet juristista ja lääkäristä peruskoulun käymättömään sodan läpikäyneeseen maahanmuuttajaan. Myös syyt asunnottomuuteen vaihtelevat suuresti. Henkilökunnalta vaaditaan nopeaa ja hyvää ihmistuntemusta sekä oman roolin hahmotusta uuden asukkaan kohtaamistilanteessa. Ohjaajien on hetken reagoinnin jälkeen päätettävä, millaisen roolin ja suhteen hän pyrkii uuden asiakkaan kanssa luomaan, jotta asukasta voitaisiin parhaalla mahdollisella tavalla auttaa.

Vilén ym. (2002) kirjoittavat osuvasti ammatillisesta arvostelukyvystä. Kirjoittajien mukaan se, miten työntekijä reagoi kuulemaansa tai miten asiakkaalle vaikeita asioita otetaan puheeksi, on työntekijän ammatillista arvostelukykä. Asiakkaalla on oltava turvallinen olo siitä, että hän saa osakseen kunnioitusta senkin jälkeen, kun on kertonut elämänsä vaikeuttavan salaisuuden työntekijälle esimerkiksi päihdeongelman, rikoksen tai perheväkivallan. Työntekijä voi tällöin osoittaa kunnioitusta siinä, että hyväksyy asiakkaan ongelmineen, vaikka ei hyväksyisikään hänen tekojaan. Työntekijä uskaltaa kohdata asiakkaan vaikean elämäntilanteen ja rohkaista häntä kertomaan lisää kokemuksistaan, jotta voisi ymmärtää paremmin niitä tekijöitä, jotka asiakkaan vaikeaan elämäntilanteeseen ovat vaikuttaneet. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 48.)

Juhila (2006, 14) kuvailee tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamistilanteiden rooleja ja suhteita. Hän pelkistää asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden suhteet ja roolit kohtaamistilanteista neljän pääotsikon alle: liittämisen- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde sekä vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Tällaiseen jaotteluun Juhila on päättänyt tutkimuksessaan sosiaalityöhön liittyvien tai siihen keskittyvien keskustelujen erittelyn perusteella.

Liittämisen- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijä on tietävä osapuoli, joka määrittää asiakkaan muutoksen tarpeet, tavoitteet ja menetelmät tavoitteisiin pääsemiseksi. Perusarvoina voidaan pitää valtavirtakulttuurisuutta ja elämän hallintaa. Asiakkaan rooliksi jää olla eri toimenpiteiden kohteena. Kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on kumppani–kumppaniasetelma, jossa elämää ja muutostarpeita jaetaan yhdessä, kuitenkin siten, että sosiaalityöntekijä tuo kohtaamisiin oman tietonsa ja kokemuksensa. Huolenpitosuhteessa sosiaalityöntekijä on huolenpitäjä ja asiakas tilanteeseensa apua ja tukea tarvitseva. Suhde on hierarkkinen, koska asiakas on riippuvainen työntekijän toiminnasta. Suhteessa korostuvat sosiaalityöntekijän ammatillisuus ja palvelunohjaus, jolloin asiakas saa kaikki hänelle kuuluvat lakisääteiset etuudet ja palvelut. Vuorovaikutukseen rakentuvassa suhteessa asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden roolit vaihtelevat eri tilanteissa ja institutionaalisissa yhteyksissä. Työntekijän ja asiakkaan rooleja luonnehtii neuvoteltavuus. Roolit eivät ole ennalta määrättyjä, vaan kyse on siitä, että työntekijöiden ja asiakkaan kohdatessa toisensa he samalla työstävät itselleen ja toisilleen identiteettejä. (Juhila 2006, 49, 99–100, 147–148, 198–200, 254.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusongelmat

Opinnäytetyön tarkoituksena on pyrkiä selvittämään, miten asunnottomuuden kriisissä olevat asukkaat kokevat vastaanottotilanteen tullessaan Inarintien vastaanottoyksikköön. Lisäksi pyrin selvittämään, mitä ennakkoluuloja ja olettamuksia asukkailla on heidän tullessaan yksikköön. Näiden kysymysten ohella tarkastelen sitä, mitkä tekijät ovat tulotilanteessa asukkaiden mielestä haasteellisia ja mitkä taas niin sanotusti voimaannuttavia. Tutkimushenkilöiltä saatujen vastausten pohjalta pyrin myös saamaan tietoa, mihin asioihin työryhmän tulisi kiinnittää enemmän huomiota ottaessaan uutta asunnotonta vastaan. Tutkimusongelmiksi nousivat seuraavat kysymykset:

1. Mitä ennakkokäsityksiä/odotuksia asukkaalla oli ennen yksikköön saapumista?
2. Miten asukas koki vastaanottotilanteen?
3. Mitkä tekijät ovat olleet tulotilanteessa haasteellisia?
4. Mitkä tekijät ovat olleet tulotilanteessa voimaannuttavia?

5.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka tarkoituksena on kuvata, miten asiakkaat kokevat vastaanottotilanteen tullessaan vastaanottoyksikköön. Tuomen ja Sarajärven (2002) mukaan laadullisissa tutkimuksissa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan tarkoituksena on kuvata jotain ilmiötä tai tapahtumaa. Tarkoituksena on myös ymmärtää tiettyä toimintaa tai antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Ratkaisevaa ei ole aineiston koko vaan tulkintojen kestävyys ja syvyys. Tärkeää laadullisessa tutkimuksessa on, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai, että heillä on kokemusta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87–88.) Opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä vastaanottotilanteeseen liittyviin ajatuksiin, tunteisiin, kokemuksiin ja siihen, saako uusi asukas riittävästi tietoa uuden paikan toimintamalleista.

Haastattelu nousi päällimmäiseksi työskentelytavaksi, kun mietin, mitä tutkimusmenetelmää tulen opinnäytetyössäni käyttämään. Eskola ja Suoranta (2000) kuvailevat haastattelua tutkimusmenetelmäksi, jonka tavoite on selvittää, mitä jollakulla on mielessään. Heidän mielestään haastattelun idea on hyvin yksinkertainen ja järkevä.

Kun haluamme tietää jotain ihmisestä – mitä hän ajattelee, minkälaisia motiiveja hänellä on jne. – niin miksi emme kysyisi sitä häneltä suoraan? (Eskola & Suoranta 2000, 86–87).

Tämän opinnäytetyön aineisto kerättiin puolistrukturoidun haastattelun avulla. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 47) kirjoittavat, että puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille haasta-

teltaville esitetään samat tai melkein samat kysymykset samassa järjestyksessä. Tosin joidenkin määritelmien mukaan puolistrukturoidussa haastattelussa kysymysten paikkaa voidaan vaihdella. Omassa tutkimuksessani kaikki haastattelurungon kysymykset (LIITE 2) olivat samat, ja ne esitettiin pääsääntöisesti samassa järjestyksessä, koska myös Inarintien vastaanottotilanne etenee tietyn kaavan mukaan.

5.3 Haastattelun toteutus

Haastattelin opinnäytetyössäni seitsemää Inarintien vastaanottoyksikössä asuvaa miestä. Haastateltavista kaksi oli maahanmuuttajataustaista ja viisi kantasuomalaista. Vastaajien ikäjakauma oli 30–46 vuotta. Haastateltavista miehistä kolmella oli taustalla toistuvaa asunnottomuutta ja neljä oli joutunut asunnottomaksi hieman ennen Inarintien vastaanottoyksikköön saapumista. Kolmella haastateltavista oli omia lapsia ja kahdella miehellä oli takana avioero. Minulla tutkijana oli haastatteluissa valmiiksi tehdyt kysymykset, jotka esitettiin kaikille, tosin kysymyksen muoto saattoi vaihdella. Itse haastattelut toteutettiin Inarintien vastaanottoyksikössä työhuoneessani, joka oli rauhallinen tila ilman pelkoa keskeyttämisistä. Valitsin haastateltavat melko sattumanvaraisesti. Olin ollut ennen haastatteluja tekemisissä kaikkien haastateltavien miesten kanssa ja tiesin, että heidän puheensa on suhteellisen selkeää ja että he voisivat olla sopivia asukkaita kertomaan ajatuksistaan vastaanottotilanteesta. Kysyin haastateltavilta aluksi kiinnostuksesta osallistua haastatteluun ja koska he olivat suostuvaisia, sovimme ajan. Kerroin myös, että haastattelussa käytetään nauhuria ja että vastaukset tullaan käsittelemään nimettöminä. Ennen varsinaista haastattelua kerroin miehille tarkemmin, miten haastattelu etenee, mistä tilanteesta se alkaa ja mihin se loppuu.

Määrittelin haastattelutilanteen ja vastaanottotilanteen alkamaan siitä, kun miehet ovat vielä Hietaniemen palvelukeskuksessa ja saavat juuri kuulla pääsevänsä Pelastusarmeijan Inarintien vastaanottoyksikköön. Tutkittava tilanne päättyy siihen, kun mies jää vastaanottotilanteen jälkeen ilman henkilökunnan opastusta. Painotin ennen haastattelun alkua miehille, että heidän nimensä, taustansa, syyt asunnottomuuteen tai heidän henkilökohtaiset ongelmansa tai asiansa eivät tule haastattelussa esille. Kerroin heille myös,

että haastattelun tarkoituksena on kehittää vastaanottotilannetta paremmaksi tuleville yksikön asukkaille. Haastattelun kestoksi arvioin noin 35 minuuttia.

5.4 Haastatteluaineiston analysointi

Laadullisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä tavoittaa tutkimushenkilöiden näkemys tutkittavana olevasta ilmiöstä. Aineiston analyysi on tässä tutkimuksessa aineistolähtöistä, jolloin aineistosta käsin jäsennetään ne teemat, jotka ovat tutkittavan ilmiön kannalta merkityksellisiä. Aineiston käsittelyssä pyritään kokonaisvaltaisuuteen, jolloin tutkittava ilmiö pystytään ymmärtämään suhteessa kontekstiin ja tutkittujen ilmiöiden erityispiirteisiin. (Kiviniemi 2001, 68.) Tässä opinnäytetyössä aineiston analysoinnissa käytettiin apuna teemoittelua. Eskolan ja Suorannan (2000) mukaan teemoittelussa vastaukset järjestetään tutkimusongelmien mukaan eri aihepiireihin ja niistä nostetaan esiin keskeisiä teemoja. Näin tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa voi vertailla keskenään. Teemoittelun avulla aineistosta saadaan esitettyihin kysymyksiin erilaisia vastauksia ja tuloksia. Näin ollen tutkimustulokset palvelevat parhaiten nimenomaan erilaisia käytännöllisiä intressejä. (Eskola & Suoranta 2000, 175 -180.) Myös tässä tutkimuksessa esitän tutkimustulokset teemoittain. Teemoittelulla tarkoitan sitä, että analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia aineistosta nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle tai vastaajalle. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 173).

Tutkimuksen aineiston käsittelyn perustana käytin tutkimusongelmista nousevia kysymyksiä. Tarkoituksena oli saada selville, kuinka asukkaat kokevat vastaanottotilanteen. Haastateltavien kokemusten pohjalta henkilökunta saa tietoa niistä asioista, joihin tulisi kiinnittää enemmän huomiota vastaanottotilanteessa. Tutkimuksen analyysin pohjalta voidaan muuttaa myös koko vastaanottotilanteen rakennetta.

Tutustuin aineistoon yksittäisinä vastauksina, joiden kautta pystyin luomaan tutkimusongelmiin perustuvia, käsitteellisesti yhteneviä kokonaisuuksia. Kaikki haastattelut, yhteensä seitsemän, aukikirjoitettiin eli litteroitiin. Luin litteroidut tekstit useasti läpi muodostaakseni kokonaiskuvan haastateltavien kokemuksista ja näkemyksistä. Tämän jälkeen etsin jokaiselle tutkimusongelmalle - *ennakkokäsitykset ennen Inarintien yksik-*

köön saapumista, kokemukset tulotilanteesta, tulotilanteen haasteelliset tekijät sekä tulotilanteen voimaannuttavat tekijät - sopivia lauseita ja lausumia. Näiden lausumien ja lauseiden pohjalta muodostin jokaisen tutkimusongelman alle vielä omat erilliset teemat (LIITE 3: luokitusrunko). Tämän jälkeen luin haastateltavien vastaukset vielä läpi ja järjestin ne tutkimusongelmista nousevien teemojen alle.

Tutkimuskysymyksen ennakkokäsitykset ennen yksikköön saapumista alle muodostuivat teemat asiakasohjautuvuus Inarintien yksikköön, ennakkotiedot Inarintien yksiköstä, ennakkokäsitykset Pelastusarmeijasta organisaationa ja huolenaiheet ennen saapumista yksikköön. Toisen tutkimuskysymyksen, miten asukas koki vastaanottotilanteen, teemoiksi muodostuivat ohjaajan ammattitaito, vastaanottotilanteen pituus ja tiedonsaanti. Kolmannen tutkimuskysymyksen, tulotilanteen haasteelliset tekijät alle muodostuivat seuraavat teemat: asukkaan jännitystilä vastaanottotilanteessa sekä henkilökohtaiset syyt. Viimeisen tutkimuskysymyksen, tulotilanteen voimaannuttavat tekijät teemoiksi muodostuivat luottamuksen synty vastaanottotilanteessa ja työntekijän toiminta.

Aineistosta nostettiin esiin suoria lainauksia, jotka tukivat tutkijan tulkintaa tai antoivat vastauksen johonkin teoriaosuudessa käsiteltyyn aiheeseen. Haastateltavien ajatukset on tuotu esiin kokonaisuuksina, sillä yksittäisten lauseiden irrottaminen asiakokonaisuudesta olisi voinut vääristää tutkittavan todellista mielipidettä. Haastateltavilta saadut vastaukset saivat kirjaintunnuksen V (vastaaja) sekä numerotunnuksen 1–7, joka annettiin satunnaisessa järjestyksessä. Kirjain- ja numerotunnusta esimerkiksi V2 (vastaaja nro.2) käytetään merkintänä sekä tutkimustulosten raportoinnissa että suorien lainauksien yhteydessä.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tuomen ja Sarajärven (2002) mukaan tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa kiinnitetään huomiota tutkimuksen kohteeseen ja tarkoitukseen sekä aineiston hankintaan. Tämä on tärkeää, sillä tutkimuksen luotettavuus heikkenee, jos tutkimusaineisto ei anna vastausta tutkimusongelmiin, aineiston keräämisessä on puutteita tai tutkimusaineisto ei ole edustava. Luotettavuuden arviointiin vaikuttaa lisäksi aineiston analyysi: miten ai-

neisto analysoitiin ja miten tuloksiin ja johtopäätöksiin tultiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 135–138.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. Pääasiallisin luotettavuuden kriteeri onkin tutkija itse. Tutkijan oma subjektiivisuus, hänen aikaisemmat tietonsa ja odotuksensa vaikuttavat tahtomattakin tutkimukseen. Siksi on parasta tiedostaa omat lähtökohtansa, tunnustaa se että ne vaikuttavat aineiston hankintaan ja johtopäätösten tekoon ja myös tietoisesti käsitellä niitä. Tällainen hallittu subjektiivisuus on yksi tutkimuksen luotettavuuden takeista. (Ahonen 1994, 152; Eskola & Suoranta 2000, 165.)

Työskentelen Inarintien vastaanottoyksikön johtajana. Pyrin siihen, että käyn esittäytymässä kaikille uusille asukkaille. Toisinaan joudun rajamaan asukkaiden tekemistä ja toimintaa muun muassa kirjoittamalla heille varoituksia, tai jopa uloskirjaamaan heitä yksiköstä jatkuvan sääntöjen vastaisen toiminnan tai väkivaltaisuuden vuoksi. Tästä syystä pohdin opinnäytetyön aikana mahdollista roolini tuomaa vääristymää haastattelijoiden vastauksissa. Kaunistelivatko haastateltavat vastauksiaan miellyttääkseen minua? Haastateltavat oli myös helppo saada eikä kukaan kieltäytynyt haastattelusta, vaikka haastattelu ei kaikkien kohdalla toteutunutkaan. Toisaalta tein haastatteluun tuleminen asukkaille aika helpoksi. Kysyin lähes sattumanvaraisesti, yksikössä ollessani, suostuisiko yhteistiloissa vastaan tullut mies haastateltavaksi, ja toisinaan vaikka saman tien. Erillisen haastatteluajan sovin neljän asukkaan kanssa. Pyrin haastattelutilanteissa siihen, että asukkaat puhuisivat mahdollisimman aidosti ja vilpittömästi. Haastattelijana voin vain luottaa heidän vastauksiinsa. Tutkimukseni pyrki selventämään asukkaan käsityksiä ja kokemuksia vastaanottotilanteesta, joten ei voida vaatiakaan täydellistä totuudellisuutta, koska jokaisen ihmisen käsitys on hänelle totta.

Tutkimuksen aineiston riittävyttä ja analyysin kattavuutta on tarkasteltava. Kvalitatiivisen aineiston osalta puhutaan aineiston kylläntymisestä eli aineiston kerääminen voidaan lopettaa, kun uudet tapaukset eivät tuo esiin uusia piirteitä. Toisaalta aineiston kattavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkija ei perustaisi tulkintojaan satunnaisiin poimintoihin, vaan aineistoa olisi riittävästi, kuitenkin niin, että se on hallittavissa. (Mäkelä 1990, 52–53.)

6 TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli pyrkiä selvittämään, miten asunnottomuuden kriisissä olevat asukkaat kokevat vastaanottotilanteen tullessaan Inarintien vastaanottoyksikköön. Tutkimuskysymyksinä olivat mitä ennakkokäsityksiä/odotuksia asukkaalla oli ennen yksikköön saapumista, miten asukas koki vastaanottotilanteen, mitkä tekijät ovat olleet tulotilanteessa haasteellisia ja mitkä tekijät ovat olleet tulotilanteessa voimaannuttavia. Opinnäytetyöni tulokset ovat asukkaiden kokemuksia vastaanottotilanteesta Inarintien vastaanottoyksikössä. Asukkaiden kokemukset olivat ainutlaatuisia, mutta myös saman-

kaltaisia kokemuksia löytyi. Seuraavissa alaluvuissa on esitetty aineistosta saadut tulokset tutkimuskysymyksiä ja niistä muodostuneiden teemojen mukaisessa järjestyksessä.

6.1 Ennakkokäsitykset ja odotukset

Ennakkokäsitykset ja odotukset -tutkimuskysymyksen alle muodostuivat teemat asiakasohjautuminen Inarintien yksikköön, tiedonsaanti, Pelastusarmeija organisaationa ja huolenaiheet.

Kaikki Inarintien yksikön asukkaat ohjautuvat palveluun Hietaniemen palvelukeskuksen kautta. Aloitin miesten haastattelun siitä tilanteesta, kun miehet ovat Hietaniemen palvelukeskuksessa. Seitsemästä haastatellusta asukkaasta yksi oli yöpynyt Hietaniemen palvelukeskuksessa noin kaksi viikkoa, ja yksi mies oli ollut siellä kaksi yötä ennen Inarintielle saapumistaan. Yksi haastateltavista oli käynyt useampana päivänä kyselemässä paikkoja olematta kuitenkaan öitä Hietaniemen palvelukeskuksessa. Haastateltavista neljä oli saanut paikan samana päivänä, kun hakeutui Hietaniemen palvelukeskuksen. Kuuden haastateltavan mielestä Hietaniemen henkilökunnan toiminta oli asiallista. Sen sijaan yksi haastateltavista ei ollut tyytyväinen asiakasohjaustilanteeseen Hietaniemen palvelukeskuksessa.

Koska heidän asiakkaat vaativat rutinoitua kasvatusta palvelua, jotka faktat pelkäävät ratkaista. Asiakaslähtöisyys on, asiakaslähtöisyys loppuu oikeastaan henkilöturvatuennuksen kysymiseen. (V4)

Kaikki haastatellut nostivat esille, että Hietaniemen palvelukeskuksen henkilökunnan antamat tiedot Inarintien vastaanottoyksiköstä olivat hieman vajavaisia. Haastateltavat kertoivat, ettei tämä kuitenkaan suuremmin haitannut ketään, koska kaikki olivat tyytyväisiä, että saivat ylipäänsä katon päänsä päälle seuraavaksi yöksi. Asiakasohjaustilanteessa Hietaniemen palvelukeskuksessa kaikille asukkaille kerrottiin vaihtelevasti Inarintien yksikön säännöistä sekä esimerkiksi siitä, että Inarintiella asutaan kahden hengen huoneissa ja että toiminta on Pelastusarmeijan organisoimaa. Kaikille haastateltaville annettiin majoitussuositus ja kartta puhelinnumeroineen Inarintien vastaanottoyksikköön.

Sain tietää, että asuntola on about 60 ihmistä, just about. Mutta esimes

toimintamalleista ja siis yleiskatsaus asuntolan niin kun toiminnasta oli mielestäni riittämätön. Toisaalta en kiinnittänyt siihen sinällään huomiota. Koska olin hyvin kiitollinen siitä, että sain ylipäättään, ne pois sieltä Hietusta ottaen huomioon minkälaisia ihmisiä siellä oli.(V1)

Siis mulle kerrottiin niinku tavallaan talon perussäännöt, että sisällä täytyy olla silloin ja tällöin ja että kahden hengen huoneissa, mutta siinäpä se melkein. (V2)

Haastateltavilla oli erilaisia ennakkokäsityksiä Pelastusarmeijasta organisaationa. Haastateltavista neljä seitsemästä koki positiivisesti sen, että Inarintien vastaanottoyksikkö on Pelastusarmeijan organisoimaa toimintaa. Pelastusarmeija koettiin hienona järjestönä, josta löytyy inhimillisyyttä ja avointa suhtautumista ihmisiin. Kolmella seitsemästä haastateltavasta ei ollut mielipiteitä Pelastusarmeijasta, ja he kokivat neutraalisti sen, että Inarintien vastaanottoyksikkö on Pelastusarmeijan organisoimaa toimintaa. Viisi haastateltavaa ei ollut aikaisemmin kuullut Inarintien vastaanottoyksiköstä mitään. Haastateltavista kaksi oli kuullut ystäviltään Inarintien yksiköstä. Heille oli sanottu, että Inarintien yksikkö on ihan rauhallinen paikka ja ainakin parempi kuin Hietaniemen päivystysmajoitus.

No oikeastaan en siinä ajatellu mitään muuta. Mä vaan aattelin, että hyvä että pääsin sinne.(V6)

Hieno järjestö Pelastusarmeija on.(V1)

Se mielikuva oli sellanen, että sieltä löytyy inhimillisyyttä ja mielikuva oli siinä, että niissä on jollain tavalla sama arvo- ja ajatusmaailma kun mulla. (V4)

Haastattelut toivat ilmi huolenaiheita ennen miesten saapumista tai paikan vastaanottamista Inarintien yksiköstä. Haastateltavien suurimpina huolenaiheita tulevan asumispaikan suhteen olivat toiset asukkaat yksikössä. Näin koki kolme seitsemästä haastateltavasta. Heidän vastauksistaan kävi ilmi, että toisten asukkaiden kohtaaminen ja heidän kanssaan asuminen tuntuu pelottavalta ja jännittävältä. Haastateltavista kaksi kertoi huolenaiheeksi sen, että joutuu asumaan kahden hengen huoneissa. Yksi vastaajista oli huolissaan siitä, onko huoneissa riittävästi säilytystilaa tavaroille. Yhdellä haastateltavista ei ollut varsinaisia huolenaiheita ennen yksikköön saapumista, tosin vastaaja halusi vain päästä lepäämään.

Ihmistä, koska minä luulin, että asunnottomia ihmisiä on pelottavia ihmisiä. Ja mä ajattelin, että kun sä menet sinne ja sitten sä asut samassa huoneessa, voi olla että rikollinen, voi tappaa ihan kenet vaan. Siksi minua pelottaa, mä ajattelin sitä heti. (V3)

Yhteenvetona haastateltavien ennakkokäsityksistä ja odotuksista voidaan todeta, että Hietaniemen palvelukeskuksen henkilökunnan suhtautuminen haastateltaviin koettiin yhtä vastaajaa lukuun ottamatta asiallisena. Vastaajat eivät olleet tyytyväisiä Hietaniemen palvelukeskuksesta saamiinsa ennakkotietoihin tulevan asumispaikan suhteen. Aasukkaat kokivat pääsääntöisesti myönteiseksi asiaksi sen, että tuleva asumispaikka on Pelastusarmeijan ylläpitämää majoittamista. Neljä koki Pelastusarmeijan organisaationa myönteisenä ja kolme vastaajista otti tiedon vastaan neutraalisti. Suurimmaksi huolenaiheeksi ennen yksikköön saapumista miehet kokivat muut asukkaat ja sen, että asutaan kahden hengen huoneissa.

6.2 Kokemuksia vastaanottotilanteesta

Toisen tutkimuskysymyksen, *kokemuksia vastaanottotilanteesta*, teemoiksi muodostuivat ohjaajan ammattitaito, vastaanottotilanteen pituus ja tiedonsaanti.

Inarintien vastaanottoyksikössä vastaanottotilanteen onnistuminen on pitkälti riippuvainen vastaanottavasta ohjaajasta. Särkelä (2001) toteaa, että asiakkaan hyväksi kokema työskentelysuhde on tärkeä tekijä tulosten saavuttamisen kannalta. Siihen vaikuttavat hyvin paljon työntekijän tiedot, taidot ja kyvyt olla suhteessa asiakkaaseen. Hyvä suhde edellyttää asiakkaan kokemusta siitä, että työntekijä hyväksyy hänet juuri sellaisena kuin hän on. (Särkelä 2001, 27–31.) Olemme luoneet yksikössämme tietyt toimintamallit ja ohjeistukset vastaanottotilanteeseen, mutta silti vastaanottotilanteen onnistuminen on hyvin pitkälti ohjaajan ammattitaidosta ja vireystilasta kiinni. Pyysin kaikkia haastateltaviani antamaan kouluarvosanan vastaanottotilanteessa olleelle ohjaajalle hänen kokonaisvaltaisesta toiminnastaan vastaanottotilanteessa. Yksi haastateltavista ei suostunut antamaan arvosanaa toiminnasta, joten sain vastauksen kuudelta vastaajalta. Keskiarvoksi tuli 8,7.

Semmonen helposti lähestyttävyyys, ennakoitavuus, semmonen luotettavuuden tunne, semmonen, että ne tekee rauhassa sen, koska ne tietää, mitä

ne tekee (V2) Arvosana työntekijälle 9.

Koska se oli niin perusteellinen ja tosi kohtelias.(V5) Arvosana työntekijälle 10

Kyllä mä annan siinä mielessä niin, että mä annan sille seiskan sen takia, että hän varmaan yritti siinä tilanteessa parhaansa. Mutta se, että mä oisin toivonu semmosta vähän inhimillisempää, sitä tervetulotoivotusta. (V4)

Uuden asukkaan tullessa yksikköön pyritään siihen, että vastaanottotilanne hoidetaan asukkaan kanssa hyvässä yhteistyössä hänen vireystilansa huomioon ottaen rauhassa ja aikaa antaen. Pisimmillään vastaanottotilanne on kestänyt lähes kaksi tuntia ja lyhyimmillään noin 10 minuuttia. Alustavasti ohjaajat varaavat vastaanottotilanteeseen noin tunnin. Haastateltavista kuusi piti vastaanottotilanteen pituutta sopivana tai riittävän pitkänä. Ilmeisesti ohjaajat olivat ottaneet huomioon asiakkaiden vireystilan, koska esimerkiksi yhden haastateltavan mielestä 10 minuuttia oli juuri sopiva aika. Haastateltavien vastaanottotilanteen kesto vaihteli kymmenestä minuutista hieman yli tuntiin. Yhden vastaajan mielestä aika, noin 15 minuuttia oli ollut liian lyhyt.

Riittävän pitkä aika oli varattu, sopiva (V5)

Mutta mielestäni aivan tarpeeksi aikaa ja semminkin että haastattelija sanoi erikseen, että ole hyvä, kysy, jos joku on. Ei hän käyttänyt sanaa epäselvä vaan niin kun, jos haluat jostain täsmennystä tai kysyä jostain, niin aivan saa vapaasti kysyä. He ovat täällä sitä varten, aina pystyy ja sitä korostettiin.(V1)

Vastaanottotilanteessa pyritään siihen, että miehille kerrotaan mahdollisimman kattavasti talon toimintamalleista sekä säännöistä, jotta asuminen ja asettuminen yksikköön olisivat mahdollisimman sujuvaa. Näin voidaan myös mahdollistaa se, että tietämättömyydestä johtuvat tilanteet eivät rasittaisi asukkaita. Vilén ym. (2002) kirjoittavat, että jos työntekijä pystyy perustelemaan näkökulmansa asiakkaalle, ja saa hänet kokemaan, että työntekijän teko tai päätös on asiakkaan hyväksi, voi vuorovaikutustilanne kasvattaa asiakkaan luottamusta työntekijään. Kun asiakkaalle kerrotaan rajojen ja sääntöjen merkitykset, voi hän kokea työntekijän reiluna ja turvallisena mahdollisesta pettymyksestä huolimatta. (Vilén, Leppämäki & Ekststöm 2002, 32.) Inarintien vastaanottoyksikössä ohjaajia on ohjeistettu perustelemaan säännöt asukkaille. Säännöistä tietämättömyys ja niiden noudattamatta jättäminen voivat johtaa nopeasti asukkaan uloskirjaukseen. Haastateltavalta kysyttiin, saiko hän riittävästi tietoa, jotta pystyi toimimaan yksikössä ilman

vaikeuksia. Vastaajista kuusi koki saaneensa vastaanottotilanteessa riittävästi tietoa, jotta pystyi toimimaan yksikössä ilman vaikeuksia. Yksi vastaajista ei kokenut saaneensa riittävästi tietoa.

En, vaan se että se ohjaus ja opastus niinku loppu siihen, että tilat, paikat oli esitelty. Oli näytetty, että on vessanpönttö ja sitten oli näytetty pesukone ja oli näytetty keittiö.(V2)

Mun mielestä riittävästi, jos lähtökohtana oletetaan silleen, että ihmisellä on sisälukutaito. Ja asiat on kuitenkin kirjoitettu äärimmäisen selkeästi. Siis jos ei mitään niinku ymmärtämisessä oo ongelmaa. Ja kuten tää henkilö, joka haastatteli minua. Niin hän sano, että jos siinä on jotain semmosta, mitä haluat täsmentää tai kysyä, niin kysy. Ihan täysin niin kun, ja kerrottiin että okei, että tää toimii tällä tavalla tää asumisyksikkö. Täällä on tämmöset tietyt pelisäännöt niinku jokaiselle, niinku on ja pitää olla. (V4)

Inarintien vastaanottoyksikössä vastaanottotilanteen toimintarakenteiden suunnittelun keskiössä on ollut se, kuinka saamme uudelta asiakkaalta esille ne tiedot, jotka ovat tärkeitä yksikön toiminnan kannalta, ja että ohjaajan työ onnistuisi mahdollisimman helposti sekä sujuvasti. Aukkaan kokemuksia vastaanottotilanteen suhteen ei ole juuri-kaan kuultu. Tosin olemme alusta asti pyrkineet siihen, että kaikkia kohdellaan tasavertaisesti ja kunnioittavasti kaikissa kohtaamistilanteissa. Mielestäni Kananoja (2007) kuvaa hyvin tällaisen työskentelyn lähtökohtaa. Hänen mukaansa työntekijältä vaaditaan ymmärrystä ja sitä, että hän hyväksyy asiakkaat sellaisina kuin he ovat; vahvuuksineen, heikkouksineen ja myös epämieluisine ominaisuuksineen. Eettisesti hyvä käytäntö kunnioittaa jokaisen ihmisen arvoa ja ainutkertaisuutta. (Kananoja 2007, 99,101.)

Haastateltavista kuusi piti vastaanottotilannetta myönteisenä kokemuksena. Yhden vastaajan mielestä tilannetta leimasi rutiininomaisuus ja se, että keskityttiin liikaa asioihin joita ei saa tehdä.

Koin itseni tervetulleeksi ohjeiden ja ehtojen ja pykälien valvomaan paikkaan. Se vastaanottotilanne oli vaan se, että varman siinä vastaanottotilanteessa enemmän käytiin läpi niitä, ei saa tehdä puolia kun niitä mitä saa tehdä. . Jos rikkoo sääntöjä uloskirjotetaan ja muuta. Niin se ihminen, joka juuri tulee sisään, niin totta kai se uloskirjottaminen on hyvä mainita, ettei tuudittaudu liikaa siihen. Kun sitten vaan mietti, että varmaan nyt kai ensin pitää päästä sisälle. Jotta voi joutua uloskirjotetuks.(V4)

Heti mulle tuli, tää on niin kun ihan samanlainen kun koti. Ja tää on ihan siisti ja onneksi, että asukas samassa rakennuksessa, kaikki on niinku rauhallisia ja ei häiritse ketään, että se on minun oma koti. (V3)

Koska kaikki, mut otettiin hyvin vastaan siinä. Ei katottu nyrpeästi eikä lasien alta ja heti tultiin kätelemään ja heti alettiin niinku hommaa pyörittämään, että ei tarvinnu vaan istua ja ootella ja niin päin pois.(V5)

Yhteenvetona miesten kokemuksista vastaanottotilanteesta voidaan todeta, että haastateltavat kokivat vastaanottotilanteen myönteiseksi kokemukseksi yhtä vastaajaa lukuun ottamatta. Vastaajat kokivat vastaanottotilanteessa ohjaajan ammattitaidon ja toiminnan hyväksi, vastaanottotilanne oli sopivan pituinen ja siinä sai riittävästi tietoa, jotta pystyi toimimaan yksikössä ilman suurempia ongelmia.

6.3 Tulotilanteen haasteelliset tekijät

Kolmannen tutkimuskysymyksen, *tulotilanteen haasteelliset tekijät*, teemoiksi muodostuivat asukkaan jännitystila vastaanottotilanteessa sekä henkilökohtaiset syyt.

Yhden vastaajan mukaan tulotilanteessa ei ollut mitään haasteellista tai vaivaannuttavaa. Kaksi haastateltavaa kertoi jännittäneensä vastaanottotilannetta niin paljon, etteivät he pystyneet keskittymään ohjaajan esittämiin kysymyksiin eivätkä omiin vastauksiinsa. Jännitystä aiheuttivat lähinnä talon muut asukkaat sekä henkilökunnan kohtaaminen uudessa tilanteessa. Yksi vastaajista pystyi jännitykseltään ottamaan vastaan tietoa ja vastailemaan kysymyksiin, mutta kommentoi haastattelussa asiaa seuraavasti:

Mutta kyllä mä sanosin, että sitä kannattaa niin kun ehdottomasti välttää semmosta ylenmääräsen informaation, joka ei oo just siinä tilanteessa se olennainen, niin sen syöttämistä, koska se ei taatusti tuu menemään perille.(V2)

Yksi haastateltavista kertoi kokeneensa henkilökunnan kysymykset hieman epämiellyttävänä ja henkilökohtaisuuksiin menevänä, koska koki tilanteensa vaikeaksi jo sen vuoksi, että on asunnoton. Yksi haastateltavista uskoi, ettei häntä voi auttaa kukaan muu kuin hän itse. Haastateltava ei ollut halunnut puhua vastaanottavan ohjaajan kanssa kovin paljon. Hän kertoi kuitenkin vastailleensa ohjaajan kysymyksiin.

Yhteenvetona tulotilanteen haasteellisista tilanteista voidaan pitää tilanteen jännittävyyt-

tä. Asukkaista kolme kertoi jännittäneensä vastaanottotilannetta niin paljon, että se vaikutti kykyyn ottaa tietoa vastaan. Vain yksi haastateltava koki henkilökunnan kysymykset liian tungetteleviksi. Yksi vastaajista koki, ettei hänen kannata keskustella henkilökunnan kanssa, koska kukaan muu kuin hän itse ei voi ratkaista hänen ongelmiaan.

6.4 Tulotilanteen voimaannuttavat tekijät

Neljännän tutkimuskysymyksen, *tulotilanteen voimaannuttavat tekijät*, teemoiksi muodustuivat luottamuksen synty vastaanottotilanteessa ja työntekijän toiminta.

Kettusen (2002) mukaan vapaus, vastuu, arvostus, luottamus, konteksti, ilmapiiri ja myönteisyys ovat merkityksellisiä voimaantumisprosessissa. Voimaantumisteorian keskeisenä ajatuksena on se, että voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään. Voimaantumisen tunne syntyy, kun ihminen oman kokemuksen kautta oivaltaa ja ymmärtää jonkin asian tai asiayhteyden, kun hän toimii, kokee onnistuvansa ja olevansa hyväksytty. Kettusen mukaan voidaan luoda sellaisia tilanteita, jotka myönteisyydessään ja kannustavuudessaan edesauttavat voimaantumista. (Kettunen 2002, 274–275.) Tutkimukseni haastateltavat kokivat monia asioita voimaannuttavaksi tulotilanteessa. Kahden haastateltavan mielestä tulotilanteessa ei ollut mitään voimaannuttavaa tai erityisen hyvää milloinkaan kannalta katsottuna. Yksi haastateltavista koki erityisen hyvänä asiana sen, että pystyi luottamaan ja luottamuksellisesti puhumaan asioistaan vastaanottavan ohjaajan kanssa.

Tuli semmonen olo, oli todella luottavainen olo. Siis ei ollu semmosta epäilystäkään, että ei ois voinu niin kun luottaa. Tuli todella semmonen olo, että hei, sä oot ihan oikeesti tervetullut.(V1)

Kolmen haastateltavan mielestä työntekijän toiminta ja käyttäytyminen vastaanottotilanteessa oli rauhoittavaa tai voimaannuttavaa. Asukkaat kokivat työntekijän suhtautumisen olleen asiallista, tilanteeseen sopivaa ja luottamusta herättävää. Laitinen ja Kempainen (2010, 155) kirjoittavatkin, että asiakkaan arvokas kohtaaminen toteutuu silloin, kun työntekijä lähestyy asiakasta tavallisena ihmisenä, joka elämäntilanteessaan tarvitsee yhteiskunnan tarjoamia palveluita ja sosiaalipuolen ammatillista osaamista.

Kyllä siinä niin kun oli aika tarkkaan ajateltu se, että mimmosessa mielen-

tilassa tänne ihminen saattaa tulla. Kyllä se saattaa aika hädissään olla ja aika sekasin, että kyllä se, mun mielestä se toimi yllättävän hyvin, että se oli semmonen hyvin rauhottava, kyllä tää tästä. (V2)

Ihminen-ihmiselle keskustelua, ei viranomainen-asiakas oloa. Mietti tarkkaan mitä sanoo ja mihinkin. Ihan hyviä kysymyksiä.(V7)

Vilén ym. (2002) toteavat, että maahanmuuttajia stressaa eniten isäntämaan sosiaalisten vuorovaikutustaitojen puuttuminen vaikeissa elämäntilanteissa ja kohtaamisissa. Tätä vaikeuttaa usein vielä yhteisen kielen puuttuminen, (Vilén ym. 2002, 322.) Yhden haastateltavan mukaan oli erityisen luottamusta herättävää, että hänen vastaanottotilanteensa pystyttiin hoitamaan somaliaksi, hänen omalla äidinkielellään. Yksi vastaaja kertoi voimaantuneensa erityisesti siitä, että pääsi nukkumaan omaan sänkyyn, puhtaisiin lakanoihin, vain kolme tuntia sen jälkeen, kun oli saanut tiedon pääsevänsä Inarintien vastaanottoyksikköön. Asukas oli viettänyt edellisen yön ulkona, ja elämä oli tuntunut siinä vaiheessa erittäin synkältä. Hän kertoi ajatelleensa siinä tilanteessa, että elämä jatkuu ja sillä on merkitystä. Sama haastateltava totesi voimaannuttavaksi sen, että talossa on 24 tuntia vuorokaudessa henkilökunnan edustaja paikalla.

Asukkaiden kokemukset tulotilanteen voimaannuttavista asioista jakaantuivat eri asioihin. Neljän vastaajan mielestä henkilökunnan toiminta vastaanottotilanteessa oli voimaannuttavaa. Yksi vastaajista piti luottamusta herättävänä sitä, että tulotilanne pystyttiin hoitamaan hänen omalla äidinkielellään. Kahden vastaajan mielestä vastaanottotilanteessa ei ollut mitään voimaannuttavaa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni aihe nousi työstä nousevista tarpeista. Inarintien vastaanottoyksikön työryhmä on kahden toimintavuotensa aikana kehittänyt tietyn rakenteen ja toimintamallin vastaanottotilanteeseen, mutta asukkaiden mielipidettä tai kokemusta vastaanottotilanteesta ei ole juurikaan kuultu. Haastattelin opinnäytetyöhöni seitsemää yksikössä asuvaa miestä, joten tutkimuksen tulokset edustavat heidän kokemuksiaan vastaanottotilanteesta. Otoksen pienuuden vuoksi opinnäytetyön tuloksista ei voida vetää yleistettäviä johtopäätöksiä Inarintien vastaanottotilanteesta, mutta niiden avulla voidaan kehittää ja parantaa vastaanottotilanteen toimivuutta.

Tutkimukseni tavoitteena oli saada tietoa siitä, kuinka Inarintien yksikköön tuleva koee vastaanottotilanteen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli nostaa asukkaiden puolelta esille sellaisia asioita tai ilmiöitä, joita henkilökunta ei ole havainnut vastaanottoyksikön arjessa tai osannut kysyä uusilta asukailta. Aihetta pohtiessani lähtökohtaisena tarkoituksena oli myös kehittää vastaanottotilannetta haastateltujen miesten kokemusten avulla paremmaksi. Edellä mainittujen asioiden osalta opinnäytetyöni vastasi tarkoitustaan. Asukkaiden kokemuksia on kuultu, vastaanottotilannetta on tarkasteltu uusista näkökulmista ja sitä kehitetään tutkimuksen esiin tuomien asioiden avulla entistä paremmaksi tulevia asukkaita varten.

Opinnäytetyön ensimmäisenä tutkimusongelmana haluttiin selvittää, millaisia ennakkokäsityksiä tai odotuksia asukkaalla oli ennen hänen saapumistaan Pelastusarmeijan Inarintien vastaanottoyksikköön. Tämän kysymyksen avulla nostin haastatteluista esille asiakasohjautumisen ja sen sujuvuuden Hietaniemen palvelukeskuksesta Inarintien vastaanottoyksikköön, tiedonsaannin tulevasta asuinpaikasta, Pelastusarmeijan organisaationa sekä huolenaiheet ennen yksikköön saapumista. Vastaajilla ei noussut haastatteluissa esille varsinaisia odotuksia tulevan asumispaikan suhteen, mikäli sellaisena ei pidetä sitä, että kaksi vastaajaa halusi päästä lepäämään. Asukkaat olivat tyytyväisiä Hietaniemen palvelukeskuksen henkilökunnan asiakasohjaukseen ja suhtautumiseen heitä kohtaan, mutta tyytymättömiä saamiinsa ennakkotietoihin tulevasta asumispaikasta. Haastateltavien vastaukset eivät olleet yllätys, koska Inarintien vastaanottoyksikkö ja Hietaniemen palvelukeskus ovat sopineet yhteistyössä, mitä asioita Hietaniemen palvelukeskuksessa vähintään uudelle asukkaalle kerrotaan. Tarkemmat tiedot uusi asukas saa tullessaan Inarintien yksikköön.

Haastateltavista neljä seitsemästä koki myönteiseksi sen, että Inarintien vastaanottoyksikkö on Pelastusarmeijan organisoimaa toimintaa. Pelastusarmeija koettiin järjestönä, jossa on inhimillisyyttä ja avointa suhtautumista ihmisiin. Kolmella seitsemästä haastateltavasta ei ollut mielipiteitä Pelastusarmeijasta ja he kokivat neutraalisti sen, että Inarintien vastaanottoyksikkö on Pelastusarmeijan organisoimaa toimintaa. Odotin haastateltavien vastaavan hieman kielteisemmin mielikuvistaan tai ennakko-odotuksistaan Pelastusarmeijan majoitustoiminnan suhteen. Tämä tutkijan mielipide johtui siitä, että vuosina 1937–2010 toimineen Pelastusarmeijan Alppikadun asuntolan maine ei ole aina ollut kovin mairitteleva niin sanotun kansan keskuudessa. Haastattelijana luulin, että vastaajien mielikuvat Pelastusarmeijasta olisivat syntyneet tästä Alppikadulla toimineesta ”Rälläkästä”.

Haastateltavista viisi seitsemästä nosti suurimmaksi huolenaiheekseen ennen Inarintielle saapumistaan muut yksikössä asuvat asukkaat ja sen, että siellä asutaan kahden hengen huoneissa. Kahden hengen huoneen ongelman Inarintien vastaanottoyksikkö on ymmärtänyt jo ennen toimintansa aloittamista, ja se tulee poistumaan viimeistään silloin, kun siirrytään uusiin tiloihin. Se, miten voisimme helpottaa tai lopettaa mahdollisimman pian uusien asukkaiden huoli muista asukkaista, onkin haastavampaa. Harkintaan voisi ottaa esimerkiksi talon asukkaan osallistumisen vastaanottotilanteeseen, mikä voisi parhaimmillaan nopeastikin lieventää ennakkokäsityksiä muista asukkaista.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli asukkaiden kokemus vastaanottotilanteesta, josta nostin esille ohjaajan ammattitaidon vastaanottotilanteessa, vastaanottotilanteen pituuden ja tiedonsaannin yksiköstä. Miehet kokivat vastaanottotilanteen yhtä vastaajaa lukuun ottamatta myönteiseksi. Vastaajat pitivät yhtä lukuun ottamatta sitä erittäin hyvänä ja järkevästi etenevänä. Kysyin kaikilta vastaajilta, olisiko vastaanottotilanteessa kuitenkin jotain parannettavaa. Kahta haastateltavaa lukuun ottamatta vastaajat eivät keksineet haastattelutilanteessa parannettavaa. Vastaajista ainoa, joka ei pitänyt vastaanottotilannetta myönteisenä kokemuksena, antoi ajateltavaa vastaanottotilanteen kehittämiseksi. Hän kritisoi muun muassa sitä, että vastaanottotilanne keskittyy suurimmaksi osaksi siihen, mitä yksikössä ei saa tehdä. Miehillä annetaan luettavaksi ja allekirjoitettavaksi yksikön säännöt, joita on kieltämättä paljon. Vastaanottotilanteen toimintarakenteissa

on sovittu, että asumisen onnistumisen suhteen tärkeimmät säännöt tuodaan tulotilanteessa esille sekä tarvittaessa perustellaan ne asukkaalle. Työryhmän harkittavaksi jää, onko jotain parempaa keinoa tuoda ”ei sallitut asiat” esille vastaanottotilanteessa.

Suurimmaksi tekijäksi vastaanottotilanteen onnistumisen suhteen voitaneen nostaa ohjaajan suhtautuminen ja ammattitaito vastaanottotilanteessa. Kuuden miehen kouluarvosanan keskiarvo ohjaajan kokonaisvaltaisesta toiminnasta vastaanottotilanteessa oli erittäin hyvä 8,7. Huonoin arvosana oli 7 ja paras 10. Haastateltavista kuusi seitsemästä piti vastaanottotilannetta ajallisesti sopivana ja siinä sai heidän mielestään riittävästi tietoa, jotta pystyi toimimaan yksikössä ilman ongelmia. Yhden vastaajan mielestä tietoa tuli liian vähän ja vastaanottotilanne oli kestoltaan liian lyhyt.

Kolmannen tutkimusongelman tarkoituksena oli selvittää tulotilanteen haasteellisia tekijöitä. Haasteellisiksi asioiksi nousivat asukkaan jännitystila vastaanottotilanteessa sekä henkilökohtaiset syyt. Haastateltavista kolme kertoi jännittäneensä vastaanottotilannetta niin paljon, että se vaikutti kykyyn ottaa vastaan tietoa. Vastaajat kertoivat erityisesti muiden asukkaiden, henkilökunnan kohtaamisen ja ylipäättään uuteen tilanteeseen tulemisen vaikuttavan jännittämiseen. Tulotilanteessa asukkaille esitetään paljon kysymyksiä menneestä ja nykyisestä elämäntilanteesta. Osa kysymyksistä on aika henkilökohtaisia. Odotinkin haastateltavilta enemmän kielteistä palautetta henkilökohtaisia asioita koskevien kysymysten suhteen. Kuitenkin vain yksi haastateltava piti kysymyksiä liian henkilökohtaisina. Inarintien työryhmä on pyrkinyt karsimaan vastaanottotilanteen kysymyksiä korostaen sitä, että kaikki kysymykset on voitava perustella asukkaille. Yksi haastateltava koki tilanteensa sellaiseksi, että vain hän itse voi auttaa asioiden kääntymisessä parempaan suuntaan.

Neljännän tutkimuskysymyksen tarkoituksena oli selvittää tulotilanteen voimaannuttavia tekijöitä. Voimaannuttaviksi tekijöiksi nousivat luottamuksen synty vastaanottotilanteessa ja työntekijän toiminta. Haastatteluissa voimaannuttaviksi tekijöiksi nousi monia eri asioita. Suurimmaksi voimaannuttavaksi tekijäksi nousi työntekijän toiminta. Yhteensä neljän haastateltavan mielestä työntekijän toiminta ja käyttäytyminen koko vastaanottotilanteessa oli rauhoittavaa tai voimaannuttavaa, asiallista ja luottamusta herättävää. Vilénin ym. (2002) mukaan kunnioitus tuo mukanaan luottamusta. Heidän

mukaansa yhteistä kaikille ihmisille on, että jokainen kaipaa toiselta ihmiseltä kaikissa elämäntilanteissa kunnioittamista. Tämä tarve ei katoa missään elämän vaiheessa tai tilanteessa. Jos ihminen ei koe, että hänen tarpeitaan ja mielipiteitään kunnioitetaan, kokee hän vuorovaikutuksen lamaannuttavana, ei eteenpäin vievänä ja rakentavana. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 49.) Opinnäytetyössäni yhden vastaajan mielestä voimaannuttavaa oli se, että hän tiesi vastaanottotilanteessa pääsevänsä pian nukkumaan puhtaisiin lakanoihin. Yksi koki luottamusta herättäväksi sen, että vastaanottotilanne hoidettiin hänen omalla äidinkielellään somalialla. Kaksi vastaajista kertoi, ettei tulotilanteessa ollut mitään voimaannuttavaa.

Opinnäytetyöntekijänä ja työyhteisön jäsenenä olen myönteisesti yllättynyt ja samalla ylpeä haastateltavien vastauksista työntekijän kokonaisvaltaisesti onnistuneesta toiminnasta vastaanottotilanteessa. Olemme tuki käyneet työyhteisössä paljon läpi vastaanotto-tilannetta ja sitä, kuinka kohtaamme ja suhtaudumme uusiin asukkaisiin. Se on kannattanut ja voi todeta, että Inarintien vastaanottoyksikön henkilökunta koostuu rautaisista sosiaalialan ammattilaisista.

8 POHDINTA

On hienoa, että valtio on herätty siihen, että asunnottomuudelle on tehtävä jotain. Asunnottomuuden vähentämishjelma (Ympäristöministeriö 2012.) on jo vaikuttanut pitkäaikaisasunnottomien tilanteeseen, mutta toivottavasti ennaltaehkäisevää työtä uusien asunnottomien syntymiseksi ei unohdeta kokonaan. Valtion heräämiseen ei varmasti vähiten vaikuta se, että esimerkiksi asunnottomat mielenterveys ja/tai päihdeongelmaiset, aiheuttavat suuria kuluja yhteiskunnalle käyttämällä erittäin paljon eri viranomaisien, esimerkiksi poliisien ja sairaaloiden palveluita. Tämän osoittaa muun muassa Erkkilän ja Stenius-Ayoaden (2009) raportti. Heidän tutkimuksensa aineiston yhteensä 158 asunnottomaa henkilöä teki 1 612 lääkärikäyntiä perusterveydenhuollossa kolmen vuoden aikana. Tavallisimmat syyt hakeutua lääkärille olivat päihde- ja mielenterveysongelmat, vammat, infektiot ja päihdeiden aiheuttamat sairaudet kuten kouristukset, yliannostukset ja ruoansulatuskanavan sairaudet. Asunnottomat helsinkiläiset kävivät lääkärin vastaanotolla terveysasemalla vuoden aikana keskimäärin 1,6 kertaa eli kaksi kertaa muuta väestöä enemmän. Terveyskeskuspäivystyksessä asunnottomat kävivät kuusi kertaa enemmän ja sairaalapäivystyksessä 16 kertaa enemmän kuin valtaväestö. Vain harvalla on toimiva avohoitosuhte, minkä vuoksi asunnottomat käyttävät paljon päivystyspalveluja. (Erkkilän & Stenius-Ayoaden 2009, 8–9.)

En usko siihen, että pitkäaikaisasunnottomuus saadaan poistettua vuoden 2015 loppuun mennessä. Palttala (2013) kirjoittaa Helsingin sanomissa, että Kaupunkitutkimus TA:n selvityksen mukaan vailla vakinaista asuntoa olevien määrä kasvaa Helsingissä vuosittain. Asunnottomiksi joutuvat lisääntyvässä määrin nuoret ja maahanmuuttajat. Uudet asunnottomat eivät ensimmäisenä vuonna täytä pitkäaikaisasunnottomien määritettä, mutta määritelmä täyttyy nopeasti varsinkin niiden kohdalla, joilla ei ole varsinaista tuen tarvetta. Syynä tilanteeseen voidaan ainakin osittain pitää sitä, että pääkaupungin vuokra-asuntokanta, uusien kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen rakentaminen, ei kohtaa nykyistä tarvetta. Pitkäaikaisasunnottomuuden ohjelmassa määritelläänkin, että asunnottomuuden vähentäminen edellyttää eri tason samanaikaisia toimenpiteitä eli asunnotto-

muuden ennaltaehkäisyä, yleisen asuntopolitiikan toimenpiteitä sekä kohdennettuja toimenpiteitä pitkäaikaisasunnottomuuden poistamiseksi. (Palttala 2013, A20.)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (2013) tilastojen mukaan Suomessa oli vuoden 2012 lopussa 7850 yksinäistä asunnotonta. Alle 25-vuotiaiden nuorten, maahanmuuttajien ja tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona asustelevien määrä oli noussut edelliseen vuoteen verrattuna. En usko siihen, että kaikki tuttavien luona majailevat näkyvät virallisissa tilastoissa. Uskoisin edellä mainittujen ryhmien määrän kasvavan tulevinakin vuosina. Tilastojen mukaan asunnottomien määrä kasvoi Helsingissä 700:lla vuoden 2012 aikana. Asia näkyy työssäni muun muassa silloin, kun Helsinkiin on avattu uusia isoja (paikkaluku 80–115) tuettua asumista tarjoavia asumisyksiköitä. Eri vastaanottoyksikössä paikkaa odottaneet asukkaat siirtyvät uuteen asumisyksikköön ja heidän paikkansa vapautuu uusille asunnottomille. Vastaanottoyksiköiden paikat ovat yleensä tulleet täyteen noin kahdessa viikossa mahdollisesti sellaisista asukkaista, jotka eivät koskaan ennen ole olleet missään asunnottomuuteen liittyvissä sosiaalipalveluissa (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013).

Opin tutkimusta tehdessäni paljon. Opinnäytetyön konkreettinen aloittaminen oli vaikeaa, vaikka olinkin suunnitellut aikoja sitten, kuinka tutkimuksen tekeminen etenee. Kun vihdoinkin pääsin kirjoittamaan, haastattelemaan ja lukemaan kirjallisuutta aiheesta huomasi innostuvani projektista. Työ eteni aluksi nopeasti ja yllättävän helposti, ottaen huomioon sen, että edellisestä opinnäytetyön tekemisestä oli vierähtänyt aikaa noin 14 vuotta. Tutkimusta tehdessä oli mielenkiintoista perehtyä työnantajani Pelastusarmeijan historiaan ja nykypäivän toimintaan niin Suomessa kuin globaalisti. Inarintien vastaanottoyksikön toimintaa kirjoittaessani huomasin monia pieniä asioita, joita piti muokata ja viedä henkilökunnan arkipäivän työhön. Kirjallisuutta lukiessani sain paljon uutta tietoa ja ajateltavaa. Huomasin myös kiinnostäväni entistä enemmän huomiota eri medioiden uutisiin ja kirjoituksiin, joihin liittyi asunnottomuus tai asuntotuotanto ylipäättään. Huomasin tästä aktiivisesta median seuraamisesta olevan hyötyä työssäni ja se onkin jäänyt tavaksi.

Haasteellisinta opinnäytetyöprosessissa oli ajankäyttö ja ajan puute. En suunnitellut esimerkiksi viikkokohtaisesti, mitä ja milloin teen opinnäytetyötäni, vaan tein sitä epätasaisina ryppäinä. Välillä oli useitakin päiviä, etten koskenut tutkimukseeni, ja sen ta-

kia meni aivan turhaa aikaa uudelleen perehtymiseen ja ”punaisen langan” löytymiseen. Luulen oppineeni myös siitä jotain. Toinen vaikealta tuntuva osio oli haastattelujen analysointi. Välillä tuntui siltä, että materiaalia on liikaa ja toisinaan se tuntui riittämättömältä. Asian kanssa eteneminen tapahtui yritys ja erehdys -menetelmällä. Kun opinnäytetyöni oli viimeistelyä vaille valmis, huomasin ihmeekseni ajattelevani mahdollisia tulevia tutkimuksia. Mielessä on käynyt asunnottomille suunnattu asiakastyytyväisyyskysely kvantitatiivisella tutkimusotteella. Lopuksi on sanottava, että opinnäytetyön tekeminen oli työn ja perhe-elämän rinnalla vaativa prosessi. Koin sen kuitenkin hyvänä haasteena ja oppimiskokemuksena. Olen suhteellisen tyytyväinen aikaansaannokseeni ja erittäin tyytyväinen prosessin aikana oppimiini asioihin.

LÄHTEET

- Ahonen, Sirkka 1994. Fenomenografinen tutkimus. Teoksessa Leena Syrjälä, Sirkka Ahonen, Eija Syrjäläinen & Seppo Saari (toim.) Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä, 113–160.
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013. Asunnottomat 2012. Selvitys 1/2013. Viitattu 9.1.2013. http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_selvitykset
- Asunto ensin i.a. Asunnottomuus ilmiönä. Viitattu 9.1.2013. http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/asunnottomuus
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Erkkilä, Elisabeth & Stenius-Ayoade Agnes 2009. Asunnottomat vastaanottoyksiköissä. Asunnottomien vastaanottoyksiköiden asiakkaiden sosiaalinen tilanne ja terveydentila pääkaupunkiseudulla. Helsinki: Socca, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus.
- Granfelt, Riitta 2008. Osalliseksi omaan elämään: Work out –ohjelma nuoren vangin tukena. Julkaisuja 4/2008. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto.
- Hiltunen, Tarja; Kujala, Virpi & Mattila Kati-Pupita 2005. Näkyvä piilo. Päihdeongelmaisesta naisen matka haavoittuneesta lapsuudesta eheyteen. Helsinki: Sininauhaliitto.
- Hirsjärvi, Sirpa & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Inarintien työryhmän kehittämispäivä 7.3.2011. Helsinki: Suomen Pelastusarmeija.
- Inarintien työryhmän muistio 12.3.2012. Helsinki: Suomen Pelastusarmeija.

Inarintien vastaanottoyksikkö. Asumisen polku. 20.8.2011. Powerpoint – esitys. Helsinki: Suomen Pelastusarmeija.

Inarintien vastaanottoyksikön säännöt 2011. Helsinki: Suomen Pelastusarmeija.

Inarintien vastaanottoyksikön tilastot 2012. Helsinki: Suomen Pelastusarmeija.

Jokinen, Arja 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 110–145.

Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kananoja, Aulikki 2007. Sosiaalityön asiakastyö, menetelmät ja orientaatiot. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kettunen, Teija 2002. Toiminnalliset menetelmät vuorovaikutuksen välineenä. Draama. Teoksessa Marika Vilén, Päivi Leppämäki & Leena Ekström (toim.) Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Porvoo - Helsinki: WSOY, 274–286.

Kiviniemi, Kari 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, 68–84.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138–177.

Lehtonen, Leena & Salonen, Jari 2008. Asunnottomuuden monet kasvot. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Mäkelä, Klaus 1990. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 42–61.

Nieminen, Hilikka 1989. Pelastussotaa Suomessa 1889–1989. Porvoo – Helsinki – Juva: WSOY.

Niskala, Asta 2008. Salatusta suhteesta kahden kimppeeseen - Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

- Nummela, Tuija 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 17.
- Palttala, Pipsa 2013. Koditon ulkomaalainen jää pakkaseen. Helsingin Sanomat 3.2.2013, A20.
- Pelastusarmeija i.a. Pelastussotaa kaikkialla maailmassa – maailman suurimman armeijan synty. Viitattu 7.1.2013.
<http://pelastusarmeija.fi/pelastusarmeija/tutustu/historia>
- Pitkälä, Johanna 2009. Asukaskokouksia, päivätoimintaa, retkiä ja pienryhmiä asunnottomien vastaanottoyksiköissä. Teoksessa Kirsi Nousiainen & Sanna Sunikka (toim.) Asunnottomuuskirja II. Ensisuojasta moniammatilliseksi palvelukeskukseksi. Helsinki: Yliopistopaino, 92–105.
- Rostila, Ilmari 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö: voimavarakeskeisen ongelmaratkaisun perusteet. Jyväskylä: Sophi, Jyväskylän yliopisto.
- Salminen, Matti 2008. Sadan vuoden inhimillisyys. Pelastusarmeija kovaosaisten miesten auttajana. Helsinki: Like.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2009. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Terveystien ja hyvinvoinnin laitos.
- Sunikka, Sanna 2009. Aluksi. Teoksessa Kirsi Nousiainen & Sanna Sunikka (toim.) Asunnottomuuskirja II. Ensisuojasta moniammatilliseksi palvelukeskukseksi. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA, 11–24.
- Särkelä, Antti 2001. Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.
- Särkelä, Antti 2013. Työnohjaaja. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2013.
- Tiainen, Terho 2009. Hän kulkee edellä. Erilainen elämänkerta. Hämeenlinna: Päivä.
- Tilastokeskus 2012. Asunnoton. Viitattu 9.1.2013. <http://www.stat.fi/asunnoton.html>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Untamala, Eero 2010. Inarintien vastaanottoyksikkö – Suunnitelma toiminnasta. Helsinki: Suomen Pelastusarmeija.
- Untamala, Eero 2012. Johtaja. Suomen Pelastusarmeija. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 6.5.2012.
- Vilén, Marika, Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2002. Asiakas ja työntekijä kohtaavat. Teoksessa Marika Vilén, Päivi Leppämäki & Leena Ekström (toim.)

Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Porvoo - Helsinki: WSOY, 30–78.

Ympäristöministeriö 2012. Hallitus haluaa poistaa pitkäaikaisasunnottomuuden kokonaan. Viitattu 20.1.2013. http://www.ym.fi/fi-FI/Ajankohtaista/Tiedotteet/Tiedotteet_2011/Hallitus_haluaa_poistaa_pitkaaikaigasunn%281000%29

LIITE 1: Inarintien vastaanottoyksikön säännöt 2011

SÄÄNNÖT/Pelastusarmeijan säätiö/Inarintien vastaanottoyksikkö

Asukkaalla on oikeus osallistua päätöksentekoon ja omaan mielipiteeseensä yhteisössä.

Omaan huoneeseen ei voi viedä talon muita asukkaita. Muiden asukkaiden tapaamiset ovat sallittuja ainoastaan yhteisissä tiloissa. Asukas on vastuussa oman huoneensa siisteydestä ja siitä, että sääntöjä noudatetaan myös huoneessa.

Asukkaalla ja henkilökunnalla on oikeus turvalliseen työ- ja asumisympäristöön.

Asukkaalla on oikeus yksityisyyteen ja koskemattomuuteen. Kaikenlainen väkivalta, myös henkinen tai väkivallalla uhkaaminen on kielletty.

Asukkaalla on oikeus saada ohjausta ja tukea tämänhetkiseen elämäntilanteeseen.

Talossa on hiljaisuus klo 22-07 ja silloin muihin asuinkerrokseen meno kielletty. Sisään ei pääse klo 24-06 välisenä aikana. Talosta voi poistua mihin aikaan tahansa.

Kerjääminen, kaupustelu ja velkominen on kielletty.

Tupakointi on sallittu vain parvekkeella tai ulkona niille erikseen osoitetuilla paikoilla.

Henkilökunnalla on oikeus mennä huoneisiin yleisavainta käyttäen perustellusti.

Päihteiden/ käyttövälineiden käyttö ja niiden tuominen asuntolan tiloihin on kielletty.

Aseiden ja teräaseiden tuonti taloon kielletty.

Henkilökunnalla on oikeus tarkistaa asukas ja hänen tavaransa.

Henkilökunnalla on oikeus estää päihtyneen tai aggressiivisesti käyttäytyvän henkilön sisäänpääsy.

Asukkaat eivät saa tuoda/päästää sisälle talon ulkopuolisia henkilöitä.

Poismuuton jälkeen tavaroita säilytetään 1 kk, jonka jälkeen ne menevät hävitettäviksi.

Poissaolot sovitaan etukäteen henkilökunnan kanssa. Viikon ilmoittamaton poissaolo johtaa uloskirjaukseen.

Mikäli näitä sääntöjä rikotaan tai yhteisesti sovituista asioista ei pidetä kiinni, on seurauksena varoituskäytäntö ja mahdollinen uloskirjaus.

Olen yhdessä asumisyksikön työntekijöiden kanssa käynyt nämä säännöt läpi ja sitoudun noudattamaan niitä. Minulle on kerrottu toimintamalli palohälytysten sattuessa.

Helsingissä ____/____ 20

Asukkaan allekirjoitus

Työntekijän allekirjoitus

Tämä asiakirja tehdään kahtena kappaleena. Toinen asiakkaalle ja toisen säilyttää asumisyksikkö.

LIITE 2: Haastattelurunko

Majoitusohjauksen toiminta/ Hietaniemen toiminta:

- Miten usein olet ollut tilapäismajoitusohjauksessa?
- Miten asiat siellä sujuivat?
- Miten suhtauduit/ajattelit, kun kuulit saavasi paikan PA:n Inarintien vastaanottoyksiköstä?
- Mitä ajattelit PA:sta, oliko ennakkoajatuksia/luuloja?
- Miten majoituksen henkilökunta suhtautui/käyttäytyi tilanteessa?
- Saitko riittävästi tietoa siitä, mihin olet menossa?
- Mitä tietoja ja ohjeita sait tulevasta paikasta tai siihen liittyen?
- Mitä paperiasioista sinun piti hoitaa tullessasi Inarintielle?
- Saitko hyvin ohjeet, kuinka löytää perille?
- Mikä oli suurin huolenaiheesi ennen yksikköön tuloa?

Inarintie/Fyysinen tila

- Olitko kuullut yksiköstä jotain tuttaviltasi/ asuiko joku tuttusi jo talossa?
- Löysitkö hyvin perille?
- Mitä ajatuksia tuli mieleen, kun näit talon?

Työntekijän toiminta/Ensikohtaaminen

- Miten sinut otettiin vastaan/ koitko itsesi tervetulleeksi henkilökunnan toimesta?
- Minkälainen tila sinulla oli vastaanottotilanteessa?

- Montako henkilökunnan edustajaa sinut otti vastaan? Miten työntekijä käyttäytyi mielestäsi vastaanottotilanteessa?
- Miltä tuntui, kun työntekijä teki alkuhaastattelua, oliko se tungettelevaa/asiallista/turhaa?
- Jännittikö työntekijän kohtaaminen?
- Tuliko vastaanottotilanteessa riittävästi tietoa/ liikaa / liian vähän?
- Tuliko talon säännöt selviksi, jäikö jotain sääntöjä mieleen turhina, liian tiukkoina, liian löysinä jne.?
- Oliko vastaanottotilanteessa riittävästi aikaa? Liian vähän?
- Vastattiinko kysymyksiisi asiallisesti?

Taloon tutustuminen/kiertäminen

- Mitä ajattelit nähtyäsi talon muita tiloja?
- Mitä ajattelit, kun näit huoneesi?
- Oliko säilytystiloja omia tavaroita riittävästi? Yleiset tilat?
- Kerrottiinko sinulle jotain muista asukkaista? Kysyitkö muista asiakkaista jostain?
- Tuliko vastaanottotilanteessa jotain ikäviä tai positiivia yllätyksiä talon käytäntöjen suhteen?
- Ohjeistiko työntekijä sinua eri toimintamalleista, kuinka voit edistää omaa tulevaa asumistasi?
- Sovitko tapaamisia henkilökunnan kanssa jo vastaanottotilanteessa?
- Ohjattiinko sinua muihin eri palveluihin?

Kuulluksi tuleminen

- Pystyikö puhumaan rehellisesti ja aidosti asioistasi vastaanottotilanteessa?
- Saitko oman äänesi kuuluviin, sanottua omat tärkeät asiat?
- Ymmärsikö työntekijä sinun mielestäsi tärkeät asiat omasta tilanteestasi?
- Miten kauan vastaanotto tilanne kesti? Oliko se liian pitkä/ lyhyt?

- Miten koit kokonaisuudessaan koko vastaanottotilanteen?
- Ymmärsitkö, missä asioissa voit pyytää apua henkilökunnalta?
- Pystyitkö toimimaan ilman hankaluuksia ohjeiden mukaan saamasi infon perusteella?
- Minkä arvosanan antaisit vastaanottavalle työntekijälle? Miksi?
- Miten kokemus sinulle jäi vastaanottotilanteesta?
- Näetkö jotain kehittämiskohteita vastaanottotilanteessa?
- Voisitko ajatella, että joku asukkaista voisi toimia vastaanottotilanteessa talon tapojen ja tilojen esittelijänä?

LIITE 3: Aineiston luokitusrunko

1. Tutkimuskysymys: Mitä ennakkokäsityksiä/odotuksia asukkaalla oli ennen yksikköön saapumista?

Teemat:

Asiakasohjautuminen Hietaniemen palvelukeskuksesta Inarintien yksikköön

- Hietaniemen henkilökunnan asiallista suhtautumista/toimintaa tilanteessa
Esimerkki haastatteluaineistosta: ”Minun mielestä asiallisesti, opastivat kun kysyin”
- Tyytymätön Hietaniemen henkilökunnan toimintaan
Esimerkki haastatteluaineistosta: ”Asiakaslähtöisyys on, asiakaslähtöisyys loppuu oikeestaan henkilöturvatuunnuksen kysymiseen”.

Tiedonsaanti tulevasta vastaanottoyksiköstä

- Riittämätöntä/vajavaista
Esimerkki haastatteluaineistosta: ”Siis mulle kerrottiin niinku tavallaan talon perussäännöt, että sisällä täytyy olla silloin ja tällöin ja että kahden hengen huoneissa, mutta siinäpä se melkein”.

Mielikuvat Pelastusarmeijan organisaatiosta

- Positiiviset
Esimerkki haastatteluaineistosta: ”Se olotila mulla oli sellanen, että mä luotin siihen Pelastusarmeija- sanaan, että se Pelastusarmeija on”.
- Neutraalit

Esimerkki haastatteluaineistosta: ”No oikeastaan en siinä ajatellu mitään muuta. Mä vaan aattelin, että hyvä että pääsin sinne”.

Huolenaiheet ennen vastaanottoyksikköön saapumista

- Toiset asukkaat

Esimerkki haastatteluaineistosta: ”Ihmistä, koska minä luulin, että asunnottomia ihmisiä on pelottavia ihmisiä. Ja mä ajattelin, että kun sä menet sinne ja sitten sä asut samassa huoneessa”

- Asuminen kahden hengen huoneessa

Esimerkki haastatteluaineistosta: ”kertoivat kahden hengen huoneista, ei ollut siisti ajatus...”

2. Tutkimuskysymys: Miten asukas koki vastaanottotilanteen?

Teemat:

Ohjaajan ammattitaito

- Koulunumeron keskiarvo ohjaajaan toiminnalle vastaanottotilanteesta 8,7

Esimerkit haastatteluaineistosta: ”Ei tullu hetkeekään semmosta oloa, että ei ois tervetullut tahi muutenkaan niinku negatiivista fiilistä”.

”Mutta se, että mä oisin toivonu semmosta vähän inhimillisempää, sitä tervetuloivotusta”.

Riittävä tiedonsaanti yksikön toimintamalleista

- Riittävästi tietoa

Esimerkki haastatteluaineistosta: ”että mä oisin halunnu niinku tosi paljon lisää infoa tahi jotain muuta. Niin mä oisin varmasti saanu sen. Tai sitten, jos hän ei ois tienny, niin hän ois selvittäny sen asian”

- Ei riittävästi tietoa

Esimerkki haastatteluaineistosta: ”Siinä keskustelutilaisuudessa mä jäin kaipaamaan sitä, että esimerkiksi tän talon palveluista olisi voitu kertoa”

Vastaanottotilanteen pituus

- Sopivan pitkä

Esimerkki haastatteluaineistosta: ”kyllä siihen käytettiin se mikä siihen oli, koska se, siinä niinku tavallaan ehti jo tavallaan vähän rentoutua, että, huh, huh, että nyt päästiin johonkin, nyt on katto pään päällä”.

- Liian lyhyt

Esimerkki haastatteluaineistosta: ”Jotain 15min, opastus niinku loppu siihen, että tilat, paikat oli esitelty. Oli näytetty, että on vessanpönttö ja sitten oli näytetty pesukone ja oli näytetty keittiö”.

3. Tutkimuskysymys: Mitkä tekijät ovat olleet tulotilanteessa haasteellisia?

Teemat

Asukkaan jännitystila vastaanottotilanteessa

- **Esimerkki haastatteluaineistosta:** Kyllähän se jännitti, kaikki niin uutta, vastaanottotilanteesta ei jäänyt paljon mieleen...

Henkilökohtaiset syyt

- **Esimerkki haastatteluaineistosta:** Minun mielestä ei kukaan auta... En mä voi ihmisen kanssa täällä, mikä on oma asia.

4. Tutkimuskysymys: Mitkä tekijät ovat olleet tulotilanteessa voimaannuttavia?

Teemat:

Luottamuksen synty vastaanottotilanteessa

- **Esimerkki haastatteluaineistosta:** sitten ohjaaja täällä oli mies, joka näytti mulle paikan ja se näytti mulle minun oma niinku kieli, somalinkieli ja sitten suomenkieli ja se kerto mulle, että mitä sääntö täällä. Ja sitten erittäin niin kun avoimesti ja miellyttävän tervetulleeksi kun mä tulin.

Työntekijän toiminta

- **Esimerkki haastatteluaineistosta:** Tuli semmonen olo, oli todella luottavainen olo. Siis ei ollu semmosta epäilystäkään, että ei ois voinu niin kun luottaa. Tuli todella semmonen olo, että hei, sä oot ihan oikeesti tervetullut.